



**INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE**

# **“Socialt arbete blir till en socialadministration”**

- En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser av arbetet med ekonomiskt bistånd under covid-19 pandemin

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

Vårterminen 2021

Författare: Drilona Shaqiri & Fredrika Svensson

Handledare: Anna Gidlöf

Antal ord: 19 920

# Abstract

Heading: Social work becomes a social administration – a qualitative study of social workers experience regarding the work with social aid during the covid-19 pandemic.

Authors: Drilona Shaqiri & Fredrika Svensson

The purpose of this study was to examine, through qualitative interviews, how social workers who works with social aid perceive how the work with clients has been affected by the guidelines and restrictions which have been created as a consequence of the covid-19 pandemic. Five semi-structured interviews with social workers were conducted. The collected empirical data was analysed using a thematic analysis-method where four themes were discovered. Using an inductive method, one theory and three theoretical perspectives were found to coincide with the empirical data. The results were divided into themes and an analysis was conducted based on our previously selected theoretical perspectives and theory. The common denominator throughout all the interviews was that the social workers expressed that the work and the relationship with clients had changed during the pandemic. Almost all communication during the pandemic has occurred through telephone or email. The social workers described that the interpersonal meeting between social worker and client had been replaced by an impersonal meeting between the client and the public authority, which implicates that the physical meeting is of importance for the social workers ability to establish relationships with clients. Furthermore, the social workers argued that some work tasks were more difficult to do from home and some were easier. The result showed that the professional role was more difficult to maintain when working from home and conducting investigations were considered easier. Regarding the social workers discretion, the opinions were mixed, some felt that their discretion had changed during the pandemic and some did not. Those that experienced that their discretion was the same also had physical meetings to a higher extent during the pandemic than those that experienced that their discretion was changed to the lesser.

*Keywords:* Covid-19, social aid, social worker- client relationship, discretion, distance work

## Innehåll

Förord.....	5
1. Inledning .....	6
1.1 Bakgrund .....	6
1.2 Problemformulering .....	7
1.3 Syfte .....	8
1.4 Frågeställningar .....	8
1.5 Avgränsning .....	9
1.6 Studiens relevans för det sociala arbetet .....	9
1.7 Definitioner .....	9
Klient.....	9
Klientnära.....	10
1.8 Uppsatsens fortsatta disposition .....	10
2. Fördjupning om ämnets kontext .....	11
3. Tidigare forskning.....	12
3.1 Digitalisering och socialt arbete innan covid-19.....	13
3.2 Mötets betydelse och relationsskapande .....	15
3.3 Covid-19 och socialt arbete.....	16
3.4 Socialarbetarnas handlingsutrymme .....	18
4. Teoretiska utgångspunkter .....	19
4.1 Dramaturgiska synsättet .....	20
4.1.1 Insamling av information.....	21
4.1.2 Framträdanden .....	21
4.1.3 Att upprätthålla den expressiva kontrollen .....	22
4.2 Handlingsutrymme .....	23
4.3 Antiförtryckande förhållningssätt .....	25
5. Metod .....	26

5.1 Metodval.....	26
5.2 Urvalsprocess .....	28
5.3 Genomförande av kvalitativa intervjuer.....	28
5.4 Bearbetning av intervjuer .....	29
5.5 Analysmetod.....	30
5.6 Förförståelse .....	31
5.7 Etiska överväganden .....	31
5.8 Reflektion kring studiens genomförande och tillförlitlighet.....	33
5.9 Arbetsfördelning.....	35
6. Resultat och analys .....	35
6.1 Den professionella rollen .....	35
6.2 Att arbeta på distans .....	38
6.2.1 Svårare uppgifter på distans.....	39
6.2.2 Kollegialt stöd.....	41
6.2.3 Lättare uppgifter på distans.....	43
6.3 Det mellanmänniska mötet.....	45
6.3.1 Socialadministratör .....	48
6.4 Handlingsutrymme under pandemin .....	51
7. Avslutande diskussion .....	57
7.1 Det klientnära arbetet .....	57
7.2 Lättare och svårare arbetsuppgifter på distans .....	58
7.3 Handlingsutrymme efter covid-19 restriktionerna .....	60
7.4 Framtida forskning .....	61
Referenslista:.....	63
Bilaga 1 .....	66
Bilaga 2 .....	68
Bilaga 3 .....	72

# Förord

Vi vill tacka de personer som deltagit i vår studie. Tack för det förtroendet ni gav oss och för er tid. Utan er hade denna studie inte gått att genomföra. Vi vill även utfärda ett stort tack till vår handledare Anna Gidlöf som har varit till stor hjälp under uppsatsens gång. På grund av rådande situation har all uppsatsskrivning skett på distans och en god kontakt med vår handledare har varit avgörande för att hålla vår motivation uppe. Tack Anna för ditt engagemang och din handledning genom uppsatsens gång.

Stort tack!

Göteborg, april 2021

Drilona Shaqiri & Fredrika Svensson

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

I december år 2019 fick Världshälsoorganisationen information om ett nytt virus som upptäckts i Wuhan, Kina. Virusets fick namnet covid-19 vilket står för coronavirus disease 2019 (World Health Organization 2020). Den 1 februari 2020 benämnde Sveriges regering covid-19 som en samhällsfarlig sjukdom där särskilda smittskyddsåtgärder behöver implementeras (Regeringen 2020). Den 11 mars 2020 definierade världshälsoorganisationen covid-19 viruset som en pandemi som sannolikt skulle komma att drabba alla världens länder (Folkhälsomyndigheten 2020a). Sverige har vidtagit åtgärder i form av restriktioner och allmänna råd skapade av Folkhälsomyndigheten för att minska och förhindra smittspridningen av viruset. Olika grupper i samhället kommer att drabbas olika hårt av viruset samt av dess direkta- och indirekta konsekvenser (Folkhälsomyndigheten 2020b). Vissa rekommendationer har blivit lagstiftade genom införandet av lagen om särskilda begränsningar för att förhindra spridning av sjukdomen covid-19 (SFS 2021:4), det fanns inga bindande restriktioner innan införandet av lagen (Regeringen 2020).

På grund av covid-19 har socialtjänsten i svenska kommuner ändrat sina rutiner och börjat bedriva mycket av arbetet digitalt. Problematiken i detta återfinns i att mycket av det sociala arbetet bygger på tillit och hjälpa människor att ta emot hjälp, vilket inte alltid går att göra på distans (Sveriges kommun och regioner 2020: ). Det finns även positiva aspekter av digitalisering, så som högre tidseffektivitet (Socialstyrelsen 2020b). Rekommendationerna vid fysiska besök under covid-19 pandemin är att klienter som tillhör riskgrupp alltid ska skyddas vid möten och att riskbedömningar ska göras i samband med fysiska möten. Utöver det ska socialtjänsten även göra en riskbedömning när de genomför planering med sina klienter (Sveriges kommuner och regioner 2020:).

Innan covid-19 hade vissa länder riktlinjer för hur digitala lösningar bör användas i socialt arbete. Av dessa riktlinjer framgår det att hänsyn bör tas till klientens svagheter och styrkor. Det finns även en rekommendation om att en bedömning ska göras kring huruvida klienterna är bekväma med att använda sig av digitala verktyg. Det kan vara så att klienterna kan hantera digitala verktyg eller att klienten inte har någon digital kompetens vilket då gör det svårt att använda sig av digitala verktyg i arbetet med denne (National association of social

workers, association of social work boards, council on social work education, clinical social work association 2017).

Det finns olika riktlinjer socialsekreteraren ska förhålla sig till, att avstå helt från fysiska möten är svårt eftersom det sociala arbetet på olika sätt kan kräva dessa. Socialtjänsten har en viktig funktion för samhället och en skyldighet att säkerställa service till alla invånare oavsett omständigheter. Möjligheter till fysiska mötesplatser och möten stärker förutsättningarna för relationsbyggande och tillit. De åtgärder i samhället som har tagits för att minska smittspridningen har lett till ökad arbetslöshet, isolering samt ekonomisk utsatthet. På grund av detta ökar risken för ohälsa, både fysisk och psykisk. Delaktighet och inflytande utgör viktiga faktorer för tillit och en god hälsa (Folkhälsomyndigheten 2020b).

Folkhälsomyndigheten publicerade i juni 2020 ett dokument med syftet att åskådliggöra tänkbara negativa konsekvenser för folkhälsan till följd av förändringen av livsvillkor, levnadsförhållanden och livsvanor på grund av covid-19. Pandemin påverkar flera av samhällets verksamheter vilket har skapat indirekta hälsokonsekvenser. Uppsägning från arbete, krav på fysiskt avstånd och arbete samt studier hemifrån är exempel på faktorer som är indirekta konsekvenser av pandemin som kan leda till en försämrad hälsa. De negativa konsekvenserna av covid-19 drabbar olika grupper i samhället olika hårt, detta eftersom ekonomiskt och socialt utsatta grupper i samhället generellt har högre hälsorisker (Folkhälsomyndigheten 2020b).

## **1.2 Problemformulering**

Med utgångspunkt i den världsomfattande krissituation vi befinner oss i fick stora omställningar göras i de flesta samhällsområden inklusive inom socialt arbete. Arbetslösheten har ökat under 2020 och förväntas öka även under 2021 på grund av covid-19. Risk för långtidsarbetslöshet finns även bland ungdomar som tidigare ansetts vara rörliga på arbetsmarknaden (Mattsson 2020). De arbetslösa som söker ekonomiskt bistånd behöver få tillgång till stöd och insatser för att förhindra att de fastnar i ett långvarigt behov av bistånd. Rapporter visar att det var fler som sökte ekonomiskt bistånd år 2020 jämfört med samma tid under föregående år. Denna ökning kan bero på ökad arbetslöshet på grund av pandemin (Socialstyrelsen 2020a).

Socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd fick göra en omställning i arbetet på kort tid och anpassa arbetet efter de restriktioner som skapats för att minska smittspridningen. Borttagandet av fysiska möten och ersättandet med digitala kommunikationsverktyg kräver anpassningar från både klient och handläggare. Digitala metoder för att upprätthålla arbetsallians parterna emellan har ersatt fysiska möten (Sveriges kommuner och regioner 2020: 5). Detta kan bli problematiskt för de klienterna som inte har den digitala kunskap som behövs eller som inte har tillgång till de digitala verktyg som krävs. Socialtjänsten ska arbeta med individen utifrån dennes förutsättningar och stärka dennes resurser för att uppnå huvudmålet som är självförsörjning. (Socialstyrelsen 2013). För att kunna uppnå självförsörjning har socialsekreterare vanligtvis stort handlingsutrymme i hur de väljer att lägga upp och bedriva sitt arbete med klienten (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Implementeringen av riktlinjerna av covid-19 kan komma att ställas över organisationens huvudmål och förbise klientens egna förutsättningar. Nya kommunikationssätt behöver skapas för att upprätthålla klientrelationer och erbjuda det stöd som klienten behöver. Med avstamp i detta inleds denna kvalitativa undersökning av de professionella som arbetar inom ekonomiskt bistånd och deras upplevelser kring dessa faktorer.

### **1.3 Syfte**

Denna studie syftar till att, genom kvalitativa intervjuer, undersöka hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd uppfattar att deras arbete har påverkats av de riktlinjer och restriktioner som skapats till följd av covid-19 pandemin.

### **1.4 Frågeställningar**

För att besvara syftet utgick vi från tre frågeställningar:

1. Hur upplever socialsekreteraren att restriktionerna till följd av covid-19 har påverkat det klientnära arbetet?
2. Vilka arbetsuppgifter upplevs svåra alternativt lättare att utföra på distans?
3. Hur ser socialsekreterarna på sitt handlingsutrymme i arbetet med klienter efter implementeringen av covid-19 restriktionerna?



## 1.5 Avgränsning

Genomförda avgränsningar var bland annat att endast socialsekreterare från ekonomiskt bistånd från en kommun blev intervjuade. Undersökningen har inget jämförande perspektiv mellan olika delar av kommunen, detta eftersom alla socialsekreterare från samma kommun har fått liknande instruktioner kring restriktionerna. Vidare har undersökningen endast fokus på socialsekreterare och inte klienterna eftersom det är socialsekreterarnas perspektiv som studien syftar till att undersöka. Undersökningen hade kunnat bedrivas för socialt arbete i stort istället för att enbart rikta in sig på ekonomiskt bistånd men avgränsningen mot endast ekonomiskt bistånd gjordes då kontakten med klienter kan se olika ut beroende på område inom socialtjänst samt att undersökningen hade blivit för bred och stor.

Digitaliseringsprocessen inom socialt arbete har skett under en lång tid, inte bara under covid-19. Avgränsningen till att fokusera på digitaliseringen under covid-19 pandemin gjordes då denna helomställning skedde drastiskt och för att undersöka hur denna process har påverkat de professionella.

## 1.6 Studiens relevans för det sociala arbetet

Den unika situation vi befinner oss i präglar alla delar av samhället, inklusive socialt arbete. Omställningen och implementeringen av digitala kommunikationsmedel har skett under en kort period där både professionella och klienter behövt anpassa sig till de nya riktlinjerna. Hur detta har påverkat de professionella eller klienterna är frågor som inte ännu har hunnit undersökas i någon större omfattning än. Detta är ett viktigt ämne eftersom kommunerna ska anpassa och bedriva insatserna tillsammans med klienterna. Det finns en risk att klientgrupper hamnar utanför då de professionella kan sakna de verktyg som behövs för att hjälpa klienten på grund av borttagandet av fysiska möten. Att undersöka hur socialarbetaren som arbetar med ekonomiskt bistånd under covid-19 har anpassat sig till de nya riktlinjerna samt vilka verktyg denne har utvecklat för att fortfarande skapa arbetsallians och tillit hos klienter är ett utforskat område som är relevant för socialt arbete.

## 1.7 Definitioner

*Klient*

Klient är en individ som innehar rollen som patient, klient eller som har ett behov av hjälp som har en relation till en professionell (Nationalencyklopedin 2021). Med utgångspunkt i vår studie syftar vi till en individ som erhåller ekonomiskt bistånd och som har återkommande möten med socialsekreterare inom socialtjänsten och som delvis med sin egen medverkan får hjälp av socialtjänsten (Socialstyrelsen 2013)

### *Klientnära*

Enligt Socialstyrelsen (2013) ska arbetet med klienten bedrivas genom att socialsekreteraren har regelbundna träffar med klienten där en planering utformas och en arbetsallians utvecklas.

## **1.8 Uppsatsens fortsatta disposition**

Uppsatsen är uppdelad i följande ordning: fördjupning av ämnets kontext, tidigare forskning, teoretisk utgångspunkt, metod, resultat och analys, diskussion samt vidare forskning.

I kapitel 2 presenteras fördjupning om ämnets kontext med information om ekonomiskt bistånd för att ge läsaren en överblick av ämnets. I kapitel 3 redogörs det tidigare kunskapsläget med en redogörelse för digitalisering och socialt arbete innan covid-19, mötets betydelse och relationsskapande, covid-19 och socialt arbete samt socialarbetarens handlingsutrymme. I kapitel 4 presenteras studiens teoretiska begrepp och ramverk som är följande: det dramaturgiska perspektivet, handlingsutrymme, interaktion samt antiförtryckande förhållningssätt. I kapitel 5 redogörs genomförandet, bearbetning samt analys av intervjuerna. Studiens tillförlitlighet motiveras även här och en presentation av de etiska överväganden som genomförts görs. Kapitel 6 innehåller resultat och analys, där är analysen uppdelad i rubriker som den professionella rollen, att arbeta på distans, det mellanmänniska mötet samt handlingsutrymme under pandemin med tillhörande underrubriker. Kapitel 7 innehåller en avslutande diskussion med reflektioner. Slutligen ger vi förslag på vidare forskning under kapitel 7.

## 2. Fördjupning om ämnets kontext

I detta kapitel ges en översikt kring ämnets kontext med förklaring på vad ekonomiskt bistånd är. En beskrivning av det lagrum som reglerar rätten till ekonomiskt bistånd, principer samt huvuduppgifter inom ekonomiskt bistånd redogörs för i följande avsnitt.

### 2.1 Ekonomiskt bistånd

Ekonomiskt bistånd är ett ekonomiskt stöd som finns tillgängligt för privatpersoner som inte har möjlighet att försörja sig själv. Individens rätt till ekonomiskt bistånd regleras av Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) 4 kapitlet 1§. Enligt Socialtjänstlagen ska individen tillförsäkras en skälig levnadsnivå genom det beviljade biståndet. Individuella behovsbedömning ska ske i samband med ansökan där socialtjänsten undersöker om utgiften individen söker är skälig. I samband med ansökan genomför socialtjänsten en utredning vilket innebär att individen behöver lämna uppgifter om sina inkomster samt sina utgifter. Försörjningsstöd kommer med motprestation, ofta får individen söka arbeten aktivt och delta i kommunens åtgärder för arbetslösa. Om detta inte går på grund av exempelvis sjukdom måste individen visa upp ett läkarintyg som styrker detta (Socialstyrelsen 2019a).

Enligt socialtjänstlagen (SFS 2001:453) ska ekonomiskt bistånd samt socialtjänstens verksamhet bygga på individens självbestämmande och integritet. Socialtjänsten ska arbeta med att stärka individens nuvarande situation och insatser som erbjuds ska utgå från den enskildes behov. En väsentlig del i socialtjänstens arbete med klienter är en förtroendefull samverkan emellan (Socialstyrelsen 2013). Individen ska i första hand ta ansvar över sitt eget liv men detta är inte alltid möjligt eftersom individens möjligheter till detta kan vara begränsade. Ekonomiskt bistånd ska fungera som det yttersta skyddsnätet i samhället. Detta innebär att socialsekreterare möter många utsatta målgrupper. Om socialtjänsten misstänker våld i nära relation har de i uppdrag att undersöka detta (Socialstyrelsen 2014).

Socialtjänsten ska följa några grundläggande principer, dessa är följande: helhetssyn som ska prägla arbetet med individen, att socialtjänstens insatser är av god kvalitet samt samverkan mellan myndigheter vid behov. Individen ska alltid kunna utforma insatser och påverka sin framtid tillsammans med socialtjänsten vilket görs genom ett klientnära arbete (Socialstyrelsen 2013). För att utforma insatser tillsammans med klienter krävs ibland ett

motiverande arbete där klienten motiveras till att delta i olika insatser (Socialstyrelsen 2019b).

Ekonomiskt bistånd har två uppdrag, självförsörjning som är huvudmålet vilket uppfylls genom att stärka individens resurser så att denne på sikt kan leva ett självständigt liv. Under tiden som individen väntar på att bli självförsörjande kan socialtjänsten behöva erbjuda möjligheter till försörjning som är det andra uppdraget. Socialtjänsten har ansvar över att hitta metoder som underlättar den enskildes möjlighet att göra något åt sina biståndsbehov. Ibland finns det inte möjligheter till självförsörjning genom arbete, då ska socialtjänsten erbjuda andra möjligheter till försörjning genom andra socialförsäkringar (Socialstyrelsen 2013).

### 3. Tidigare forskning

I detta kapitel presenteras den forskning vi funnit relevant för vårt forskningsområde. Forskningen utgår från svenska samt internationella studier och artiklar. Forskning kring socialt arbete innefattar många områden, vi valde därför att avgränsa vår sökning utifrån vårt syfte med studien. Vidare valde vi att avgränsa vår sökning ytterligare genom att endast välja forskning som var "peer reviewed" för att försäkra oss om att forskningen har granskats innan publicering. Vid sökning efter tidigare forskning har vi främst använt oss av databaserna ProQuest och Scopus. Följande sökord har främst använts: "social work", "covid-19", "social worker", digital\*, "face-to-face practice" samt discretion. Kedjesökning har gjorts för vår tidigare forskning för att finna ytterligare relevant forskning för ämnet vi undersökt. Vi sållade bort artiklar som inte var relevanta genom att läsa artiklarnas rubriker och abstract och avgjorde ifall dessa ansågs vara relevanta för vår studie.

För att hitta forskning kring digitalisering innan covid-19 använde vi oss av sökorden "social work" och "digital", då förekom 11 relevanta träffar. Dessa lästes igenom och de tre studierna som presenteras i följande avsnitt valdes ut då vi ansåg att de var mest relevanta för vårt syfte. Sökningar gjordes även kring försörjningsstöd och digitalisering men då uppkom ingen relevant forskning för vår studie. Vi fick därför söka på "social work" och utgå från det.

Vid sökning av "social work" och "face-to face- practice" för forskning kring vikten av fysiska möten fick vi totalt 19 sökträffar. Alla dessa lästes igenom och endast en träff var relevant för vår studie. Genom en kedjesökning på Scopus av den träff vi fann relevant

hittade vi studien som anger vikten av relationsskapande socialsekreterare och klient emellan. För att hitta forskning kring socialt arbete och dess påverkan av covid-19 använde vi oss av sökorden "social work" och "covid-19" och fann 4 relevanta sökträffar för vår studie. Av dessa valdes 2 artiklar ut då de ansågs kunna bidra mest till vår studie. Vi använde oss av sökorden "social work" och "discretion" för att hitta forskning kring handlingsutrymme. Vi fick totalt 66 sökträffar vilka lästes igenom, 2 valdes ut då de ansågs vara relevanta och kunna bidra till vår studie.

Eftersom pandemin uppkom under 2020 har det varit svårt att hitta tidigare forskning relevant till vår studie. Det fanns många träffar på studier om socialt arbete generellt och covid-19 men väldigt begränsat för studier kring arbetet med ekonomiskt bistånd och hur covid-19 har påverkat det arbetet. Detta ledde till att mer generella studier om hur covid-19 och digitaliseringsprocessen i samband med pandemin har påverkat det sociala arbetet har valts ut.

Sammanfattningsvis presenteras forskning i följande avsnitt kring digitalisering inom socialt arbete innan covid-19, mötets betydelse och relationsskapande inom socialt arbete, covid-19 pandemins påverkan på socialt arbete samt handlingsutrymmet hos socialarbetare.

### **3.1 Digitalisering och socialt arbete innan covid-19**

Taylor (2017) genomförde en studie som undersökte socialt arbete samt villkor och förutsättningar för digitalisering i England. Taylor (2017) skriver att syftet var att starta en diskussion om och slutligen poängtera vikten av att få rätt utbildning gällande digitala verktyg innan implementering av dessa. Taylor (2017) poängterar att socialt arbete har anpassat sig till många olika aspekter men att arbetet fortfarande inte är anpassat till den digitalisering som sker i resten av samhället. Taylor (2017) påpekar att det finns en problematik kring digitalisering då det kan leda till att man glömmer det mänskliga och endast fokuserar på det digitala. Socialt arbete handlar om relationer med människor, därför har socialarbetare funnit det svårt att implementera digitala lösningar. Men då samhället i stort digitaliseras blir digitalisering inom socialt arbete oundvikligt. En majoritet av samhället kan använda sig av olika digitala verktyg, samtidigt finns det en minoritet i samhället som inte kan göra detta (ibid).

För att få tillgång till olika tjänster inom det sociala arbetet samt olika bidrag behöver man ha tillgång till digitala verktyg (Taylor 2017). Innan ytterligare digitalisering införs behöver socialarbetare utbildas kring de utmaningar som digitaliseringen bidrar till. Dessa är bland annat ansvarstagande, konfidentialitet och missbruk av tillit (ibid). Det har gjorts flera försök till att överbrygga den digitala klyftan för socialarbetare, exempelvis genom att ta upp detta under socialarbetarnas utbildning i England. Däremot har professionen i stort inget förhållningssätt till digitala verktyg eller någon digital professionalism. Socialarbetare behöver få utbildning om den digitala utvecklingen för att hänga med förändringar i praktiken (ibid). Det finns en risk att digitaliseringen leder till ett dehumaniserande och delat arbetssätt istället för att stärka klienten. Genom att vara oförberedd på det kan stora problem uppstå som samhället kommer behöva stå till svars för (ibid).

Likt Taylor (2017) undersöker Mihai, Rentea, Gaba, Lazăr & Munch (2016) den digitaliseringsprocess som sker i samhället. Studien genomfördes i Rumänien. Till skillnad från Taylor (2017) fokuserar Mihai et al. (2016) på medborgarna och de strukturella förutsättningar som kan försvåra vissa medborgares möjlighet att ta del av den digitala sfären. Syftet med studien som genomfördes var att undersöka Rumänien och den digitalisering som regeringen försöker implementera i det sociala arbetet. Studien undersöker hur de professionella påverkas av digitaliseringsprocessen men också hur relationen mellan klient och socialarbetare påverkas. När samhällsliga förändringar sker syns de strukturella ojämlikheter som finns i samhället. Dessa ojämlikheter synliggörs bland annat i tillgång till bredband baserat på var personen bor (Mihai et al. 2016). Det sociala arbetet möter många möjligheter och utmaningar kring information och kommunikation via teknik där alla individer måste ha samma möjligheter att delta. De ojämlikheter som existerar i samhället speglas i den digitala exkluderingen. Regeringen i Rumänien har planer på att implementera digitalisering utan en tydlig handlingsplan som är riktad mot dem som är exkluderade och som saknar digital kunskap. Slutsatsen i studien är att olika initiativ behöver tas för att säkerställa att alla får ta del av den digitala sfären, annars kan detta leda till skillnader i hantering av klienter i det sociala arbetet samt i den behandling som klienten får av socialarbetare (Mihai et al. 2016).

Likt både Taylor (2017) samt Mihai et al. (2016) undersökte Faye, Bogo, Root, Sawyer & Khoury-Kassabri (2012) den digitaliseringsprocess som sker i Kanada genom en kvalitativ undersökning. Likt Taylor (2017) undersökte Faye et al. (2012) de professionellas perspektiv

på den digitalisering som sker i Kanada. Till skillnad från Mihai et. al (2016) diskuteras inte klienternas möjlighet till tillgång av de digitala verktyg som finns utan istället diskuteras vilka klientgrupper som föredrar digital kontakt och hur de går tillväga. Faye et al.:s (2012) studie publicerades med syftet att undersöka Kanada och de professionellas perspektiv på den digitalisering som skett. Faye et al (2012) hävdar att då samhället har blivit mer digitalt har klienterna idag en helt annan tillgång till socialarbetare. Vissa klienter föredrog digital kontakt, oftast var dessa yngre och tog initiativ till detta och använde digitala möten som ett sätt att ersätta fysiska möten. Eftersom det inte finns tydliga riktlinjer gällande digital kommunikation med klienter var de professionella försiktiga i sina möten (Faye, Bogo, Root, Sawyer, & Khoury-Kassabri 2012). De professionella fann det svårt att sätta gränser i den digitala sfären och utvecklade efter en tid strategier för att sätta gränser som exempelvis att svara mer sällan på e-mail och meddelanden per telefon. Även etiska bekymmer uppstod kring att implementera digital kontakt eftersom den professionelle inte kunde säkerställa konfidentialitet. Slutsatsen blev således att de professionella behöver förstå de problem som kan uppstå i samband med implementering av digitalisering och agera utefter den kunskapen (Faye et al. 2012).

### **3.2 Mötets betydelse och relationsskapande**

Broadhurst & Mason (2014) undersökte socialt arbete med barn och vikten av fysiska möten genom etnografiska observationer. Broadhurst & Mason (2014) hävdar att vid observationer tar socialsekreteraren in intryck och fångar upp kunskap utan att socialarbetaren är medveten om det. Studien avhandlar de möten som socialsekreterare gör med föräldrar gällande oro för barn.

Broadhurst & Mason (2014) hävdar att det sociala arbetet är en social profession där mycket bygger på muntliga interaktioner. Digitala lösningar finns men det är inget att föredra framför fysiska möten. Det kan uppstå situationer där den professionelle inte tar hänsyn till klientens behov, klienten kan då känna sig förbisedd. Genom att socialarbetaren interagerar genom både muntlig kommunikation samt kroppsspråk vid fysiska möten kan det bidra till att den professionella ser till att alla i rummet är delaktiga i samtalet. Genom att försöka få alla att delta i konversationen kan socialarbetaren också observera andra saker som är relevanta för utredningen.

Ett exempel från studien av Broadhurst och Mason (2014) är ett hembesök som sker med anledning av oro för barn. I mötet är maken inte delaktig i mötet utan står längre bort. Genom att interagera med maken får socialarbetaren honom att bli mer delaktig och kan då observera hans interaktioner med barnen. Genom att använda sig av både verbal kommunikation och kroppsspråk kan socialarbetaren beröra känsliga ämnen och inhämta mer information från mötet. Socialarbetare och socialt arbete kan oftast ses på av klienterna med misstänksamhet, genom att agera med medmänsklighet vid fysiska möten kan man bygga tillit. Mycket av detta bygger på ögonkontakt, ansiktsuttryck samt kroppsspråk. Fysiska möten som exempelvis hembesök tar upp mer resurser men kan uppfylla fler syften än att enbart observera en hemmiljö. Genom interaktioner som bedrivs i samband med fysiska möten bygger socialarbetaren tillit hos klienten.

Till skillnad från Broadhurst & Mason (2014) har inte Beresford, Croft, Adshead (2007) samma fokus gällande fysiska möten och vikten av detta. Istället har de ett fokus på relationer och har bedrivit kvalitativa intervjuer med klienter. De har fokuserat på klientens perspektiv och vad som var viktigt för klienterna i mötet med socialsekreterarna. Beresford, Croft, Adshead (2007) har intervjuat klienter som får palliativ vård och som möter socialarbetare i samband med detta. Författarna menar att klienterna kan ha olika uppfattningar gentemot socialarbetare där vissa känner tillit och andra känner misstro. Dock finns det likheter mellan Broadhurst & Manson (2014) samt Beresford, Croft och Adshead (2007) genom att klienterna i båda studierna uppskattade när de kunde se och träffa socialarbetaren. Socialarbetarna i sin tur såg det som viktigt att de anpassade det sociala arbetet utefter klientens behov och var flexibla i sitt arbete. Klienterna såg det som viktigt att ha en socialarbetare som visade empati, värme och som brydde sig. Enligt klienterna lyssnade socialsekreterarna på deras behov, hjälpte dem behålla sin självbestämmanderätt och arbetade på ett respektfullt sätt. Det är således viktigt för klienterna att ha en socialarbetare som kan anpassa sig utefter deras individuella behov och som kan axla flera roller samtidigt (Beresford, Croft, Adshead 2007).

### **3.3 Covid-19 och socialt arbete**

Gibson (2020) skriver i *Journal of gerontological social work* att covid-19 pandemin har påverkat i stort sett alla aspekter av vardagen. Åtgärderna för covid-19 kan vara påfrestande för individer i alla åldrar och grupper i samhället. Som socialarbetare har implementeringen



av rekommendationerna av social distansering påverkat hur det sociala arbetet bedrivs samt hur socialarbetaren bedriver arbetet med sina klienter. För vissa klienter är dessa nya arbetssätt påfrestande och svåra att anpassa sig till (Gibson 2020). Hos äldre klienter är det vanligt med begränsningar kring att kunna använda elektronik som ett kommunikationsverktyg. Det är därför viktigt att som socialarbetare finna strategier för att även inkludera de som har svårt kring användning av elektronik (ibid).

Det sociala arbetet är inriktat mot att möta och hjälpa individer som behöver stöd och hjälp, ofta utsatta individer som lever i fattigdom. Covid-19 pandemin har i vissa fall förstärkt dessa orättvisor. Gibson (2020) menar att insatser för att jämna ut dessa och öka tillgången samt kunskapen till teknologi behövs. Socialarbetare behöver ta en aktiv roll för att säkerställa att behoven som uppstått på grund av pandemin möts samt att det digitala glappet mellan människor inte ökar.

Pandemin har spridit sig över hela världen under en kort period vilket har lett till en hälsokris. En vetenskaplig artikel skriven av Clapp et al. (2020) handlar om New York och hur pandemin drabbar vissa grupper av befolkningen mer än andra. Majoriteten av de drabbade är låginkomsttagare och ofta immigranter. Anledningen till detta förklaras genom att de drabbade ofta har arbeten där distansering inte är möjlig, så som exempelvis i matbutiker, restauranger och vård-arbeten.

Mishna, Milne, Bogo, Pereira & Luana (2020) genomförde en kvalitativ studie år 2020 med syftet att undersöka hur socialarbetare använder sig av digitala kommunikationsmedel under pandemin och vad detta får för konsekvenser. Precis som Gibson (2020) skriver ledde covid-19 pandemin till att social distansering plötsligt behövdes över hela världen vilket krävde stora förändringar i de flesta samhällsområden, inklusive inom socialt arbete. Den snabba implementeringen av restriktioner gjorde skiftet till elektronik och digitala kommunikationsverktyg väldigt plötslig. Utan förvarning behövde nu socialarbetare använda sig av enbart digitala kommunikationsverktyg istället för fysiska möten, detta utan någon träning eller stöd för hur det ska göras på bästa sätt. Detta har lett till socialarbetare själva med kreativitet kommit på sätt att upprätthålla relationer med klienter och fortsätta erbjuda emotionellt stöd och hjälp till dessa (Mishna et al. 2020).

Vidare nämns i artikeln att covid-19 har lett till att den tidigare tydliga skillnaden mellan informell och formell teknik och digitalisering har ifrågasatts. Den tidigare

komplimenterande användningen av digitala kommunikationsverktyg har idag övergått till att vara i stort sett det enda kommunikationsverktyget med klienter. Den nya användningen av enbart digitala tjänster rymmer ett brett spektrum av osäkerhet och saknar ibland tydliga riktlinjer (Mishna et al. 2020).

Studien visade att socialarbetarna upplevde att den nya implementeringen av enbart digitala kommunikationsmedel upplevdes som positiva av vissa klienter. Klienter med psykisk ohälsa och ångest kunde nu ta möten med socialarbetaren hemifrån och upplevde detta som underlättande. Majoriteten av intervjuade socialarbetare nämnde vikten av tillgång till internet och digitala medel som avgörande för hur väl den nya implementeringen fungerade. Alla klienter har inte tillgång till en smartphone vilket försvårar arbetet med klienterna. Videomöten var av stor vikt för att upprätthålla relationen mellan socialarbetare och klient enligt studien (Mishna et al. 2020).

Studien av Mishna et al. (2020) visade även att sekretess och integritet har försämrats sedan pandemin. Många av respondenterna beskrev svårigheter kring att kontakta klienter på grund av klientens brist på möjlighet till avskildhet, särskilt hos klienter som utsätts för våld hemma eller där resterande familj inte vet att klienten har kontakt med socialarbetaren. I de fallen kan det vara svårt att stötta klienten på samma sätt som om klienten kunde komma in till kontoret och prata med socialarbetaren.

### **3.4 Socialarbetarnas handlingsutrymme**

I en artikel skriven av Ponnert och Svensson (2015) publicerad i *European journal of social work* diskuteras standardisering inom socialt arbete och hur det påverkar det handlingsutrymme socialarbetaren besitter. Inom socialt arbete är utredningsarbete och övriga arbetsuppgifter ofta komplexa där resultaten av behandling och åtgärder ofta är svåra att förutse då sociala förutsättningar och individerna dessa berör konstant förändras. Detta innebär även att premisserna för socialt arbete konstant förändras. Socialarbetare behöver därför ha ett öppet sinne och kunna se och tolka information från olika perspektiv. Att ha ett öppet sinne kan relateras till att kunna hantera osäkerhet och okända omständigheter relaterat till klienten, detta förutsätter ett visst professionellt handlingsutrymme. Handlingsutrymme är nära kopplat till möjligheten att använda sig av- och lita på sitt professionella omdöme när det kommer till beslutsfattande. Professionellt handlingsutrymme förändras konstant och är beroende av omständigheterna i varje situation (Ponnert & Svensson 2015).

Socialarbetare anses vara en grupp med mycket handlingsutrymme, även om det varierar mellan olika arbetsområden. Faktorer som påverkar handlingsutrymme är ledarskap, professionalism och huruvida det är formella eller informella tillvägagångssätt som legitimerar arbetet (Ponnert & Svensson 2015). Handlingsutrymme kan förstås som en möjlighet för socialarbetare att tänja på reglerna till följd av brist på strikt övervakning av arbetet. Brett handlingsutrymme kan vara påfrestande för socialarbetaren men det medför möjligheten att lita på sitt egna professionella omdöme i de fall där de organisatoriska reglerna är vaga eller otydliga (ibid).

Huruvida du använder dig av ditt handlingsutrymme som socialarbetare kan bero på hur länge du arbetat inom ditt arbetsområde. En studie av Olaison, Torres och Forsell (2018) med syftet att genom en kvalitativ studie undersöka äldreomsorgen och vad respondenterna uppfattar som "skälig levnadsnivå" visar på att erfarenhet krävs inom yrket för att kunna göra en sådan bedömning. De som arbetat inom äldreomsorgen under färre år fokuserade på de riktlinjer och regler som förklarar vilka arbetsuppgifter som skulle göras medan de som arbetat inom äldreomsorgen under fler år hade bildat sig en uppfattning om vad som ansågs "skäligt" och använde sig utav sitt handlingsutrymme för att göra dessa avväganden och fatta beslut samt utföra arbetsuppgifterna och därmed uppnå en "skälig levnadsnivå" för klienten (Olaison, Torres & Forsell 2018).

Covid-19 pandemin har påverkat hur det sociala arbetet bedrivs och hur klientkontakten ser ut. Forskning kring hur restriktionerna och riktlinjerna till följd av pandemin har påverkat socialsekreterares uppfattning kring hur klientarbetet har påverkats samt hur deras handlingsutrymme har påverkats är mycket liten men ett relevant ämne att undersöka.

## 4. Teoretiska utgångspunkter

Vi har valt att utgå ifrån Ervin Goffmans dramaturgiska teori samt handlingsutrymme, interaktion och antiförtryckande förhållningssätt som begrepp i våra analyser av vårt insamlade material. Med ett induktivt förhållningssätt valde vi att tillämpa rollteori, vikten av interaktioner samt antiförtryckande förhållningssätt först efter att vi genomfört intervjuerna och läst igenom vår intervjudata. Begreppet handlingsutrymme tillämpade vi baserat på vår frågeställning kring begreppet och inte på grund av resultaten i intervjuerna.

Då vi vill undersöka hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd uppfattar att arbetet har påverkats av pandemin anser vi att Goffmans teori om det dramaturgiska synsättet kan vara en relevant teori för studien då socialsekreterarnas arbete har förändrats, både kring arbetsmiljö då hemarbete nu hör till vardagen men även gällande det sociala samspel som sker dagligen med klienterna. Vi valde antiförtryckande förhållningssätt och interaktion som teoretiska begrepp eftersom det fångade in centrala aspekter av teman som återkom i intervjuerna när socialsekreterarna beskrev hur det klientnära arbetet har påverkats under pandemin.

Vidare infördes rekommendationer till följd av pandemin som syftade till att minska smittspridning. Socialsekreterarnas handlingsutrymme, att utifrån sin kompetens avgöra hur de ska arbeta för att exempelvis stärka en klients resurser och dennes möjlighet att uppnå självförsörjning, kan därmed antas ha blivit förändrat. Vi vill därför undersöka om socialsekreterarna upplever att deras handlingsutrymme har förändrats under covid-19 pandemin.

#### **4.1 Dramaturgiska synsättet**

Ervin Goffman grundade det dramaturgiska synsättet som går att applicera på situationer där olika sociala aktörer samspelar för att få ett specifikt resultat. Perspektivet går främst att applicera på mikronivå (Giddens & Sutton 2017). De olika sociala aktörerna intar roller som kan ändras under ett händelseförlopp beroende på situation och rum. En del av aktörens sociala liv delas upp i den främre regionen (på scenen) och bakre regionen (bakom kulisserna). Framträdanden i den främre regionen, scenen, kräver ibland ett samarbete mellan olika parter som spelar ut ett scenario. I den bakre regionen, kulisserna, så sker förberedelserna inför uppträdandet. Det är även bakom kulisserna som individen slappnar av och ger utlopp för de känslor och beteenden som de måste kontrollera under framträdanden på scenen. Bakom kulisserna kan individen bete sig på ett sådant sätt som den aldrig skulle göra på scenen (Giddens & Sutton 2017). Till skillnad från en scen som består av en publik så menar Goffman att uppträdandet i det verkliga livet endast består av två parter (Goffman 1998). Genom att applicera det dramaturgiska perspektivet så kan förståelsen för människors beteenden och agerande öka. Goffman har dock fått kritik över detta synsätt för att det har för lite fokus på ett maktperspektiv samt att perspektivet främst kan appliceras i en västerländsk kontext (Giddens & Sutton 2017).

#### *4.1.1 Insamling av information*

När individer kommer i kontakt med varandra menar Goffman att man inhämtar information om varandra. De faktorer som spelar roll vid informationshämtandet är individens socioekonomiska ställning, individens inställning om sig själv, individens kompetens samt individens uppfattning av människor. Inhämtningen av information sker på olika sätt, om det gäller en främmande person kan personens uppträdande och utseende ge ledtrådar som gör det möjligt att inhämta information. Den som inhämtar informationen baserar informationen på olika saker, antingen på tidigare erfarenheter eller på oprövade föreställningar som får ställas på prov i mötet. Individens riktiga intentioner och känslor kan aldrig fastställas vid ett första möte, istället kan man genom indikationer vid första mötet indirekt avläsa saker som framställer en annan bild än den individen vill ska visas. Individen ger uttryck genom symboler som kan ske omedvetet som exempelvis ansiktsuttryck (Goffman 1998: ). Individen kan också agera på ett bestämt sätt för att framkalla en reaktion av andra som befinner sig i rummet (ibid).

#### *4.1.2 Framträdanden*

Individer sätter ihop och spelar en utvald roll (Goffman 1998:). Vissa kan hänge sig till framträdandet och rollspelet och tro på det de försöker förmedla. Sedan finns det andra som kan genomföra ett framträdande utan att tro på sin roll och som inte bryr sig om andra tror om dess framträdanden . Alla individer spelar rollspel, det är genom dessa roller individerna lär känna varandra men även sig själva. När individer spelar olika roller kan de bli internaliserade och en del av individens personlighet . En individ kan framträda ensam men även i ett team. Vid uppträdanden i team finns det ett ömsesidigt beroende mellan medlemmarna som ingår i teamet där medlemmarna kan arbeta tillsammans för att bevara en definition av en situation. De kan även arbeta för att stötta sig själva och teamet (ibid).

En del av framträdandet är fasaden, vilket är all aktivitet som en individ visar upp under en kontinuerlig närvaro av en grupp av observatörer (Goffman 1998). Det finns också en personlig fasad som är kopplat till kläder, kön, ålder samt utseende. Vissa saker är svårare att dölja, som kön medan andra personliga fasader skiftar beroende på situation, ett exempel på det är ansiktsuttryck . Val av fasad beror på situation, ibland kan det vara svårt att upprätthålla en fasad, exempelvis när uppgifterna i ett arbete ändras . Inramningen spelar också roll i framträdandet, begreppet inramning omfattar möbler och annan rekvisita som

spelar roll. Inramningen är platsbunden vilket innebär att den som vill genomföra ett framträdande måste välja en plats för att sedan lämna platsen när framträdandet har avslutats (ibid).

Framträdandet kan även bedrivas genom dramatiskt förverkligande. När individen befinner sig med andra uppträder den på ett karaktäristiskt sätt som framhäver fakta som i andra fall hade varit osynligt. Genom sitt uppträdande förmedlar individen budskap till andra (Goffman: 1998). Dramatiskt förverkligande kan uttrycka sig på olika sätt, ett exempel är att individen kan koncentrera sig på att göra ett gott intryck i ett visst sammanhang för att sedan smälta in i omgivningen i ett annat. Goffman presenterar ytterligare ett begrepp som han döpt till idealisering. Genom att individer interagerar i samhället formas även denne genom en socialisationsprocess. I samband med detta tar Goffman upp att de flesta samhällen har en hierarki, fast att den uttrycker sig på olika sätt. Oavsett sätt att uttrycka hierarki finns det en idealisering som görs av de som står lägre i hierarkin för att kunna klättra uppåt. Det viktigaste kännetecknet för dem som är högst upp i hierarkin är materiellt välstånd (ibid).

#### *4.1.3 Att upprätthålla den expressiva kontrollen*

Även om man uppträder på ett visst sätt så kan gester och andra saker som sker under uppträdandet missförstås av publiken. Goffman (1998) listar tre anledningar till att sådana missförstånd kan ske. Den första är att man förlorar kontrollen över sina muskler. Den andre är att personen är för intresserad eller för lite intresserad av interaktionen. Den tredje är att inramningen inte har gjorts i ordning eller att det sker oförutsägbara händelser eller att man drar sig ur interaktionen vid fel tillfälle samt att man ger upphov till pinsamma avbrott under interaktionen. De intryck som individen försöker förmedla under ett framträdande kan därmed misslyckas genom små misstag som nämns ovan (Goffman 1998).

Genom att covid-19 pandemin har påverkat möjligheten till fysiska möten med klienter samt att dessa möten till stor del uteblir påverkas möjligheten till att inhämta information hos socialsekreterarna. Möjligheten till att vara på arbetsplatsen har minskat och socialsekreterare har behövt omvärdera sina roller och sina framträdanden. Scenen och kulisserna har därför förändrats kring klientmöten och arbetet som socialsekreterare utför, vilket gör att Goffmans dramaturgiska teori blir aktuell för vår studie.

## 4.2 Handlingsutrymme

Som socialarbetare inom individ- eller familjeinriktat socialt arbete är du en ställföreträdare för den organisation du arbetar inom. Socialarbetarens kontakt med klienten ska vara direkt. Mikael Lipsky (1980) beskriver socialarbetarnas position som “street level bureaucrats”, även förklarat som gräsrotsbyråkrater eller frontlinjebyråkrat vid svenska översättningar. Lipsky menar att begreppet förklarar den position socialarbetaren befinner sig i som representant för den organisation hen tillhör vid mötet med klienten.

Lipsky (1980) beskriver att socialarbetarens roll står i beroende till den organisation hen tillhör och det uppdrag organisationen tilldelat socialarbetaren. Positionen som gräsrotsbyråkrat eller frontlinjebyråkrat innefattar ett dilemma för socialarbetaren då mötet med klientens dels innefattar ett möte mellan “människa till människa” men där mötet begränsas utav den “discretion”, *handlingsutrymme* i svensk kontext, som organisationen etablerat i det uppdrag socialarbetaren fått. Arbetet är dessutom beroende av normativa samt moraliska aspekter (Lipsky 1980). Socialarbetarens uppgift blir därmed att länka samman klientens behov med organisationens uppdrag på ett sätt där både klient och socialarbetare uppfattar det som korrekt. För att lyckas med detta använder sig socialarbetaren av sin egen kunskap samt de resurser hen har från organisationen (ibid).

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) utgår från Lipskys (1980) beskrivning av handlingsutrymme. De skriver att handlingsutrymmet socialarbetare besitter kan förklaras som format av delvis organisationen då det är organisationens arbete som reglerar storleken på utrymmet för socialarbetarens handlingar. Andra faktorer som påverkar socialarbetarens handlingsutrymme och dess användning är professionella tolkningar, individuella förutsättningar och faktorer hos klienten och socialarbetaren själv. Att vara socialarbetare innebär ofta att man har stora valmöjligheter i sitt arbete samtidigt som man behöver förhålla sig till de lagar, regler och överenskommelser som organisationen man arbetar för består av. Hur man hanterar det utrymme som ges påverkar i sin tur socialarbetarens frihet och skyldigheter. För att förstå hur socialt arbete ska utövas behöver man förstå de resurser man förfogar över (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008: ).

Dilemmat kring att som socialarbetare besitta rollen som både medmänniska och representant för organisationen kan förklaras som positionen mellan att vara både medborgare och myndighet i samma sammanhang. Beroende på om du handlar efter organisationens uppdrag

eller medmänsklighet får handlingen i sig olika värde. Att agera efter organisationens uppdrag kan ses som självklart ur organisationens perspektiv men enligt perspektivet som medmänniska ses handlingen som besynnerlig. Handlingsutrymmet innebär inte endast att du har möjlighet att välja hur du ska agera utan även att du har kompetens att bedöma de val du tar. Den kompetensen innefattar chansen att påverka organisationens redan existerande handlingsutrymme. Socialarbetarens handlingsutrymme blir till i samspelet mellan organisationen och yrket i sig. Organisationens ramar och regler skapar gränser, men yrket kan både skapa egna gränser samt påverka de redan existerande gränserna i organisationen, detta gäller för socialarbetare på kollektiv- samt individuell nivå (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Det är Svensson, Johnsson och Laanemets beskrivning av handlingsutrymme som vi använt oss av i analysen av studiens empiri.

#### *4.2.1 Interaktion mellan socialsekreterare och klient*

Det sociala arbetet äger rum i mötet mellan socialarbetare och klient där de båda påverkas av mötet med varandra. För att som socialarbetare förstå det handlingsutrymme man besitter samt hur det kan användas till gagn för klienten behöver man förstå det mellanmänskliga samspel som sker i mötet med klienten (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

*Interaktion* syftar till kommunikation, samspel samt förhållningssätt mellan människor. Interaktionen kan ske i fysiska möten men även via kommunikation där individerna inte behöver befinna sig på samma plats som exempelvis samtal, mail eller sms. Interaktion kan även ske genom att man tänker på individen i fråga och agerar så som man tror att individen hade velat (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

Genom kommunikationen sker ett utbyte mellan de deltagande parterna, i detta utbyte skapas uppfattningar om den andre och om en själv. I olika sammanhang råder olika normer för hur man ska handla i olika sammanhang, dessa påverkar hur man interagerar då ens handlingar får en respons från omvärlden (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Inom socialt arbete går man som socialarbetare in i interaktion med människor som befinner sig i olika livssituationer. Utbytet som sker gör att man samlar egna erfarenheter samt är med och formar den andres erfarenheter på samma gång. Interaktionen som sker influerar ens uppfattning om det sociala sammanhang man befinner sig i samt sin uppfattning om sig själv. I samspelet mellan de deltagande parterna skapas laddningar av emotionell energi som kan bestå av både positiva samt negativa känslor. Som socialarbetare kommer man ofta i kontakt



med klienter som befinner sig i negativt laddade livssituationer där interaktionen dem emellan lätt kan bestå av negativ emotionell laddning. Att som socialarbetare vara medveten om detta och sträva efter att nå en positiv emotionell laddning i interaktionen och använda sitt handlingsutrymme för att stärka klientens möjligheter är därför viktigt (ibid).

Randall Collins (2004) menar att den *emotionella energin* som uppstår mellan klient och socialarbetare är påverkad av makt och status. Collins menar att den under- och överordning som råder i samhället mellan människor inverkar på interaktionen dem emellan. De som besitter makt och ger order samt de som tar emot ordern har inte samma förutsättningar i interaktionen med varandra. Denna interaktion påverkar vad utfallet blir kring den emotionella laddningen. Collins beskriver att det alltid finns en över- och underordning utifrån status där en del av statusen ligger i den specifika interaktionen som påverkar hur samspelet individerna emellan förflyter i nuet. Vidare ligger en annan del av statusen i tidigare erfarenheter av liknande situationer och samspel. Detta innebär att samspelet mellan socialarbetare och klient påverkas av deras förväntningar, sinnesförfattning samt ifall någon av parterna har ett större inflytande över den emotionella laddningen i mötet. Den part som besitter högst status kan lättare förmedla sin sinnesstämning och påverka samspelet parterna emellan (ibid. I vår analys av empirin har vi valt att använda oss av Svensson, Johnsson & Laanemets (2008) samt Collins (2004) förståelser av interaktion.

### **4.3 Antiförtryckande förhållningssätt**

I samspelet mellan aktörer och i utrymmet av deras relation skapas makten. Makt är ett fundamentalt och obligatoriskt inslag i mötet mellan klient och socialarbetare där det aldrig finns en jämn maktbalans dem emellan (Carlsson 2005). Genom att inneha ett *antiförtryckande förhållningssätt* försöker socialarbetaren att i viss mån jämna ut den ojämna maktbalans som existerar mellan denne och klienten. Larsson (2008) definierar antiförtryckande förhållningssätt som ett arbetssätt socialarbetaren tar sig an och igenkänner och erkänner den makt hen besitter för att sedan arbeta för att omfördela makten och jämna ut obalansen mellan socialarbetaren och klienten. Detta arbetssätt kräver självreflektion, en förståelse för den makt man besitter som socialarbetare samt en förståelse för förtryck och ens egna bidragande till det förtrycket där det konstant krävs arbete för att utveckla sina relationer till klienterna och sitt arbetssätt. Vidare räcker det inte att göra sig medveten om

skillnaden i makt mellan sig själv och klienten, aktivt arbete krävs för att förändring skall ske (Larsson 2008).

Ett exempel på förändring i arbetssättet som socialarbetare kan göra för att minska maktobalansen mellan sig och klienten är att involvera klienten i beslut som tas kring denne. Genom att se klienten som expert på sig själv och lyssna på vad klienten upplever att hen behöver för stöd och hjälp och föreslå insatser istället för att bestämma vad man själv anser att klienten behöver delar man med sig av den makt man besitter och klienten känner att hen får vara delaktig i beslutsfattandet. Detta är en viktig aspekt kring att besitta ett antiförtryckande förhållningssätt (Larsson 2008). Vidare är det av stor vikt att tänka på att använda ett språk och kommunikationssätt som inte stigmatiserar klienten eller som ökar makten socialarbetaren redan besitter. Både språk och diskurser har visats kunna öka förtryck. Genom att kalla klienten för dess namn och använda ett språk och tonläge som är respektfullt och vänligt ökar chansen för att klienten känner sig respekterad och skillnaden mellan socialarbetare och klient minskar (ibid). Det antiförtryckande förhållningssättet så som det definieras Larsson kommer att användas i vår analys av empirin.

## 5. Metod

Detta avsnitt syftar till att beskriva vårt val av metod och metodologiska tillvägagångssätt. En beskrivning av utförandet av våra intervjuer och de avvägningar och val vi gjorde innan intervjuerna avseende deras utformning kommer redovisas i detta avsnitt. Vidare kommer urvalet av respondenter diskuteras och problematiseras. Vår förförståelse av det valda fenomenet kommer också att beröras och diskuteras. Sedan följer en redogörelse och diskussion av etiska överväganden. Slutligen diskuterar vi vår studies reliabilitet, validitet och generaliserbarhet.

### 5.1 Metodval

Vår studie bygger på en fenomenologisk ansats med fokus på att erhålla en djupare förståelse för hur socialsekreterarna upplever sitt arbete under pandemin. I kvalitativa studier syftar fenomenologin att förklara respondentens egna perspektiv och förklara hur det undersökta fenomenet ses utifrån respondenten. Det fenomenologiska förhållningssättet utgår ifrån att

den relevanta verkligheten är den som individen uppfattar den som (Kvale & Brinkman 2014).

Då vår studie syftar till att undersöka ett fåtal professionella och deras individuella upplevelser och förståelse kring vårt valda fenomen lämpar sig en kvalitativ metod (Jacobsen 2012). Insamlingen av kvalitativa data i form av ord, meningar och uttryck går under namnet "öppen" metod. Som intervjuare försöker man att inte styra samtalet utan respondenten ska få tala så öppet och fritt som möjligt kring det ämne studien syftar till att undersöka. Genom detta förhållningssätt ökar chansen för att det är respondentens egna åsikter och tolkningar som framkommer och inte intervjuarens egna förutfattade meningar som avgör vilken information som samlas in (ibid). Genom att applicera detta förhållningssätt minimeras risken att studien blir färgad av vår förförståelse.

Vår studie bygger på semistrukturerade intervjuer. Denna metod lämpar sig när man har specifika teman som man vill beröra under intervjun där respondenterna även ska få tala fritt kring dessa (Jacobsen 2012). Forskaren använder sig ofta av en intervjuguide, guiden är dock inte avgörande för vad som får tas upp i samtalet. Intervjuprocessen är flexibel där fokus ligger på respondenterna och deras beskrivningar av fenomenet i fråga (Bryman 2018). Vi har i denna studie bedrivit semistrukturerade intervjuer med 5 socialsekreterare.

Studien bygger på ett induktivt förhållningssätt. Med ett induktivt förhållningssätt ska forskaren i största möjligaste mån undvika att skapa en särskild uppfattning om vad man letar efter eller vill komma fram till. Om man inte har ett induktivt förhållningssätt finns det en risk att endast upptäcka det man letar efter och endas bekräfta sina egna antaganden och förbise andra fakta. Med ett induktivt förhållningssätt samlar man först in data för att sedan leta efter passande teorier och begrepp, detta är för att eftersträva välgrundade teorival. Det är med andra ord empirin som formar utgångspunkt för teorin (Jacobsen 2012). Först efter våra intervjuer och insamling av data tillämpade vi rollteori, vikten av interaktioner samt antiförtryckande förhållningssätt. Däremot tillämpade vi det teoretiska begreppet handlingsutrymme baserat på vår frågeställning.

## 5.2 Urvalsprocess

Det grundläggande urvalskriteriet för att delta i studien var att intervjupersonerna var socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. För att anskaffa respondenter använde vi oss av ett bekvämlighetsurval samt ett målstyrt urval. Ett bekvämlighetsurval kännetecknas av att respondenterna finns tillgängliga för forskaren (Bryman 2018). Då vi båda har ett professionellt nätverk i två av de stadsdelar som deltagit i studien hade vi möjlighet att själva kontakta socialkontoren som sedan mailade ut informationsbrevet till alla anställda samt till övriga stadsdelar. De respondenter som ville delta i studien behövde de inte meddela sina chefer att de skulle delta utan de kontaktade oss direkt via mail.

Vidare använde vi oss utav ett målstyrt urval. Inom kvalitativ ansats används ofta ett målstyrt eller målinriktat urval. Urvalet kännetecknas av att målet med forskningen avgör vilka respondenter som väljs ut. Det är olika kriterier som behöver vara med hos respondenterna för att kunna besvara studiens forskningsfrågor (Bryman 2018). Då vi vill undersöka hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd uppfattar att arbetet med klienter har påverkats av covid-19 pandemin hade vi ett kriterium där respondenten behövde arbeta som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd för att kunna delta i studien.

Vi skickade ut vårt informationsbrev till olika stadsdelar inom en stad och fick totalt 6 respondenter som svarade att de kunde tänka sig att delta. Vi begränsade studien till att omfatta 6 respondenter då vi upplevde att vi inte hade möjlighet att hinna genomföra samt transkribera fler intervjuer med hänsyn till den tid som uppsatsen skulle skrivas på. Sex professionella tackade ja till att delta i studien dock så fick vi återkoppling av endast 5 vilket ledde till att vi endast hade 5 socialsekreterare som ställde upp som respondenter.

## 5.3 Genomförande av kvalitativa intervjuer

Sammantaget genomfördes 5 intervjuer med socialsekreterare från olika stadsdelar. På grund av rådande omständigheter genomfördes intervjuerna via Teams med videolänk. Vid intervjuerna var det en av oss som hade huvudansvaret för intervjun och den andra ställde följdfrågor och antecknade. Respondenterna avgjorde längd på intervjun i enlighet med vårt informationsbrev, samtliga intervjuer varade mellan 40 minuter till 1,5 timme. En öppen intervju varar ofta mellan 1–2 timmar, längre än så är inte att rekommendera då både intervjuare och intervjuobjektet då riskerar att bli allt för trötta (Jacobsen 2012). Vi använde

oss utav en intervjuguide som vi utformat innan intervjuerna (bilaga 2). Intervjuguiden innehöll de teman vi ville ta upp med respondenterna för att kunna besvara studiens syfte. I intervjuguiden hade vi formulerat exempelfrågor vi kunde ställa till respondenterna för att beröra de teman vi ville undersöka. Som tidigare nämnt var intervjuerna semistrukturerade, anledningen till detta var att det primära fokuset låg på respondenternas upplevelser av deras arbete. Vi försökte ställa öppna frågor för att på så sätt få öppna svar från respondenterna (bilaga 2). Det är viktigt att vara öppensinnade vid användandet av kvalitativ metod (Bryman 2018). Efter varje intervju reflekterade vi över informationen respondenterna gett oss. Redan vid ett tidigt skede bestämde vi den med minst professionell eller relationell koppling till respondenten skulle bedriva intervjun. Vid varje intervju betonades frivillighet, att anonymitet säkerställs i största möjliga mån samt att deltagandet går att återkalla. Vidare fick respondenterna möjligheten att ta del av transkriberingar samt den färdiga uppsatsen. Sammantaget så ville alla respondenter se den färdiga uppsatsen och en respondent ville ta del av transkriberingen.

## **5.4 Bearbetning av intervjuer**

Respondenternas namn, arbetsplats samt enhet togs bort direkt vid transkriberingen. Vidare fanns det respondenter som berättade personlig information och hur de hade påverkats av pandemin i det privata livet vilket också togs bort eftersom det riskerade att röja respondentens identitet. Det som intervjupersonen sa skrevs ner i största möjliga mån, vi valde att även inkludera pauser. Däremot valde vi att ta bort när intervjuaren nynnade instämmande samt när utfyllnadsord användes av respondenten som “typ”, “liksom” och “alltså” då det inte ansågs bidra något till studien.

Intervjuguiden hade relationsskapande frågor som vi ställde i början av intervjuerna. Frågorna bestod bland annat av frågor om hur länge respondenten arbetat som socionom samt hur länge de arbetat inom ekonomiskt bistånd (bilaga 2). De relationsskapande frågorna togs bort vid transkriberingen, delvis för att säkerställa anonymitet då mycket av den informationen som framkommit vid de relationsskapande frågorna bestod av information som riskerade att röja respondenternas identitet.

Vi delade upp transkriberingarna så att den som hade bedrivit intervjun även fick transkribera den, vi säkerställde därmed att den som transkriberade inte hade någon professionell eller relationell koppling till respondenten. Transkriberingarna genomfördes endast av en skribent,

detta på grund av tidsbrist. Innan vi transkriberade bestämde vi hur transkriberingen skulle ske, detta för att säkerställa att alla transkriberingar skulle vara utformade på samma sätt. Vi försökte motverka skillnader i utformandet av transkriberingarna genom att vi transkriberade noggrant och hade med det mesta av det som respondenterna sade.

## 5.5 Analysmetod

Analysmetoden för denna studie är innehållsanalys med en så kallad tematisk analys. Det är en av de vanligaste analysmetoderna vid användandet av kvalitativ metod. Genom att identifiera flertalet kategorier utifrån skribentens data skapas en struktur i transkriberingen, dessa kategorier ska i sin tur vara kopplade till forskningens syfte samt forskningsfrågorna (Jacobsen 2012). Genom att identifiera kategorier kan forskaren få en grund för ett tema som kan ge teoretiska bidrag till forskningen (Bryman 2018).

Rekommendationerna är att hitta ett tema som återkommer ofta vilket är det vanligaste sättet att identifiera teman (Jacobsen 2012), men också hitta likheter och skillnader mellan respondenternas återberättelse genom att respondenterna diskuterar det valda temat på olika sätt. Dock så räcker exempelvis inte dessa enbart för att det ska räknas som ett tema utan de återkommande temana måste ha relevans till forskningens syfte samt forskningsfrågorna (Bryman 2018).

Bryman (2018) beskriver tillvägagångssättet på så sätt att forskaren inledningsvis måste bekanta sig med och läsa igenom materialet som ska analyseras. Sedan ska kodningen av materialet ske genom att forskaren utvecklar sin egen strategi. Inledningsvis ska kodningen vara öppen vilket leder till att antalet teman ökar. Genom att forskaren vid det skedet får flera koder måste forskaren minska dessa genom att identifiera de överlappande teman som finns.

Vi började med att transkribera de intervjuerna som vi bedrivit och diskuterade därefter gemensamt de teman som vi kunde avläsa direkt. Därefter markerade vi citat som vi fann intressanta. När vi var färdiga läste vi varandras transkriberingar och markerade ytterligare citat om denne fann fler relevanta sådana. När båda parter sett över den andres transkriberingar delade vi in citaten i olika teman. De teman som valdes ut var: den professionella rollen, att arbeta på distans, det mellanmänniska mötet samt

handlingsutrymme under pandemin. Vi valde att presentera och analysera dessa teman då de förekom i majoriteten av intervjuerna samt var relevanta för att besvara vårt syfte med studien.

## **5.6 Förförståelse**

Vi besitter en viss förförståelse då vi tidigare haft praktik inom ekonomiskt bistånd på två av de stadsdelarna som undersökts i studien. Denna förförståelse har påverkat valet av undersökningen och till viss del utformning av den. Då vi noterat olika problem och olika förhållningssätt som de professionella har haft under covid-19 pandemin har vi även kunnat sätta det valda forskningsområdet i ett sammanhang. Genom att ens förförståelse präglar hela studien är det viktigt att vara medveten om den förförståelse vi besitter. Skaerbaek (2012) påpekar vikten av att skriva ner och medvetandegöra tolkningar av verkligheten som en forskare framställer med sin forskning och även hur man har kommit fram till dessa. Det är viktigt att reflektera öppet om den kontext, tid, plats och rum man befinner sig i, i förhållande till det forskningsämnet man undersöker (ibid). Under vår praktik har vi även haft vissa diskussioner med anställda vilket kan ha påverkat vår ingång till studien samt vår öppenhet till resultatet. Vi har försökt motverka att vår förförståelse präglar studien genom att arbeta induktivt samt diskutera det resultat som vi har kommit fram till.

## **5.7 Etiska överväganden**

Denna studie utgår från de fyra etiska huvudprinciper som formulerats av Vetenskapsrådet (2002). I detta avsnitt redogör vi för dessa samt för hur vi förhållit oss till dem när vi bedrivit studien.

Det första kravet som presenteras av Vetenskapsrådet (2002) är informationskravet som innebär att forskaren ska ge undersökningsdeltagarna information om deras uppgift i studien och förutsättningarna för deras deltagande. Respondenterna ska få information om att deltagandet är frivilligt och att de har rätt att dra tillbaka sitt deltagande vid vilket tillfälle de vill. Respondenterna ska få information samt kontaktuppgifter till den ansvarige forskaren (Vetenskapsrådet 2002). I vårt fall bifogade vi handledarens kontaktuppgifter i samband med vårt samtyckesbrev (bilaga 3). Därutöver ska respondenterna få information om studiens syfte och vad respondenternas deltagande skulle innebära (Vetenskapsrådet 2002). Vi skickade ett informationsbrev till alla enheter i samma kommun, i informationsbrevet framgick i huvudsakliga drag vilket syfte och mål undersökningen hade, vad respondenternas deltagande

skulle innebära, hur lång intervjun skulle vara, vad resultatet skulle användas till samt kontaktuppgifter till oss skribenter (bilaga 1).

Vetenskapsrådet (2002) presenterar sedan samtyckeskravet. Respondenterna ska ha möjlighet till att avbryta sitt deltagande i undersökningen. Samtycke ska alltid inhämtas när det finns respondenter som har en aktiv roll (Vetenskapsrådet 2002). Innan intervjuerna skickade vi ut ett samtyckesbrev via mail till våra respondenter som de fick skriva på och maila tillbaka till oss (bilaga 3). I samtyckeskravet betonas respondentens möjlighet till att kunna avbryta sitt deltagande och detta betonades även av oss skribenter i samtyckesbrevet. Utöver det informerades respondenterna muntligt innan genomförandet av intervjuerna att de kunde avbryta sitt deltagande vid önskemål, dock senast innan 26 mars på grund av den tidsram som uppsatsen skulle genomföras på. Vetenskapsrådet (2002) betonar att respondenterna ska kunna bestämma hur länge intervjun ska bedrivas. I det utskickade informationsbrevet (bilaga 1) framgick det att vi som författare var flexibla med tid, respondenterna blev tillfrågade om hur mycket tid de hade att avsätta innan intervjuerna bedrevs.

Den tredje principen från Vetenskapsrådet 2002 är konfidentialitetskravet vilket beskriver att respondenterna ska få information om att de kommer tillförsäkras största möjliga konfidentialitet (Vetenskapsrådet 2002). Information om anonymitet fanns på både i vårt informationsbrev samt samtyckesbrev där de som deltog i studien fick veta att deras uppgifter i största möjliga mån skulle anonymiseras. För att säkerställa anonymitet så mycket som är möjligt avslöjades aldrig namnet på respondenterna till handledaren utan det var endast vi som hade tillgång till respondenternas uppgifter. Vi döpte om respondenterna direkt vid transkribering. När uppsatsen blir godkänd kommer även mailkonversation, ljudfiler och annat material som går att koppla till respondenterna att förstöras. Vi har gjort flera åtgärder för att i så stor mån som möjligt säkerställa respondenternas anonymitet genom att exempelvis inte namnge stad eller enhet som socialarbetaren arbetar på. Därutöver har vi döpt om respondenterna när resultatet presenteras. Anonymiseringsprocessen påbörjades redan vid transkribering, genom att vi valde ta bort personlig information som framgick under intervjuens gång och som inte var kopplat till vår studie.

Den fjärde och sista principen från Vetenskapsrådet (2002) är nyttjandekravet. Det beskriver att uppgifterna från respondenterna endast får användas i syfte för forskningen. Vi som skribenter är de enda som har haft tillgång till allt material från respondenterna, handledaren



har fått ta del av bearbetad information i form av citat som då har anonymiserats. Genom att vi är de enda som har haft tillgång till materialet är det svårt att använda materialet från respondenterna till något annat. Därutöver ska allt material som rör respondenterna förstöras när uppsatsen har blivit godkänd.

Däremot stötte vi på ett annat etiskt dilemma som vi behövde förhålla oss till. Då vi som skribenter har ett professionellt nätverk i två av de stadsdelar vi kontaktat kan detta presentera ett dilemma genom att respondenterna möjligtvis kunde känna igen oss eller eventuellt haft någon relation till oss. Därmed fanns en risk att respondenterna skulle kunna känna sig tvingade till att delta eller ha svårt att säga nej. Detta försökte vi förhindra vid ett tidigt skede genom att redan i informationsbrevet påpeka att deltagande i studien var frivilligt i enlighet med Vetenskapsrådets (2002) riktlinjer. Vi försökte därför rekrytera deltagare från hela staden genom att göra ett massutskick via mail för att undvika att någon skulle känna tvång. Lindberg & Sjöström (2019) påpekar att annonsering för deltagande till en studie minskar risken för att respondenterna ska känna tvång, eftersom de intresserade själva kan välja att delta.

## **5.8 Reflektion kring studiens genomförande och tillförlitlighet**

Reliabilitet och validitet är viktiga begrepp inom kvalitativ forskning. Extern reliabilitet innebär att man kan upprepa undersökningen. Dock är detta svårt vid kvalitativa undersökningar, eftersom det är svårt att frysa sociala miljöer och betingelser. Genom att pandemin fortfarande pågår vid skrivandets stund innebär det att situationen kring pandemin kan ändras och därav även uppfattningar kring denna vilket innebär att det är svårt att upprepa vår undersökning. Intern reliabilitet betyder att medlemmarna av ett forskningslag kommer överens om hur de ska tolka det de hör (Bryman 2018). Vi försökte uppnå intern reliabilitet genom att vi båda deltog vid alla intervjutillfällen samt diskuterade det vi hört och tagit till oss av intervjuerna med varandra för att säkerställa att vi tolkat det vi hört på samma sätt och inte dragit några egna slutsatser.

Intern validitet innebär att det ska finnas ett samband mellan forskarens observationer och teoretiska idéer som denna utvecklar (Bryman 2018). Vi kan ha omedvetet valt teori genom vår förförståelse men vi har i så stor uträkning som möjligt försökt att bedriva studien induktivt med fokus på de frågeställningar som ska besvara studiens syfte.

Extern validitet berör den utsträckning som resultaten kan generaliseras till andra sociala miljöer och situationer. Detta kan vara problematiskt för den kvalitativa forskaren på grund av ett begränsat urval (Jacobsen 2012). Kvalitativ forskning har kritiserats för dess svårighet att generalisera dess resultat i större utsträckning än i den undersökta kontexten. Kritikerna menar att vid ett fåtal intervjupersoner som analyserats blir resultatet omöjligt att applicera i en större kontext. Resultatet i en kvalitativ studie ska istället generaliseras till teori istället för population där det är kvalitén på studiens teoretiska slutsatser som är i fokus vid bedömningen kring generaliserbarhet. Detta perspektiv kring generalisering kallas för analytisk generalisering eller som teoretisk generalisering (Bryman 2018). Med detta i åtanke går inte vårt resultat att generalisera till andra socialsekreterare än de som deltagit i studien. Generalisering av vår studie generellt i även större bedrivna studier med avstamp i pandemin blir svårt eftersom covid-19 pandemin och restriktionerna till följd av den ändras konstant. Detta gör det svårt att uppnå ett generaliserbart resultat då arbetet kan förändras och bedrivas annorlunda väldigt snabbt.

Det finns även vissa forskare som hävdar att det finns andra kriterier såsom tillförlitlighet och äkthet som passar mer än dem ovan. Kritiken som riktas mot kriterierna ovan är att de framställer forskningsresultaten som en absolut sann återgivning av den sociala verkligheten (Bryman 2018). För att uppnå tillförlitlighet och äkthet måste man uppfylla fyra kriterier. Dessa är trovärdighet, vilket kan likställas med intern validitet, överförbarhet som kan likställas med extern validitet, pålitlighet som kan likställas med reliabilitet samt att kunna styrka och konfirmera som motsvarar objektivitet. Då det inom kvalitativ forskning inte anses finnas en sann återgivning av den sociala verkligheten är det enda viktiga att återgivningen av verkligheten som framställs i studien ska anses vara trovärdig i andras ögon för att uppnå kriteriet om trovärdighet (ibid).

Pålitlighetskravet uppfyllas genom att noggrant redogöra för forskningens olika faser som forskningsfrågor, val av undersökningspersoner, fältanteckningar, intervjuskrifter, beslut rörande analys av data etcetera. Detta gör att forskningen lättare kan granskas av utomstående (Bryman 2018). Genom att noga redogöra för alla steg i studien i metodkapitlet har vi försökt visa att vi är pålitliga och transparenta i hur forskningen bedrivits. Vidare har vi erbjudit respondenterna att ta del av intervjuerna samt transkriberingarna för att säkerställa att respondenterna har möjlighet att granska och lämna synpunkter på dessa.

Kravet om att stärka och konfirmera innebär att forskaren ska ha försökt agera så objektivt som möjligt, även om total objektivitet aldrig går att uppnå. Det ska vara uppenbart att personliga värderingar eller teoretisk riktning inte har påverkat resultatet på studien (Bryman 2018). Genom att vi som skribenter har undersökt ett aktuellt ämne innebär det att vi också har åtagit oss ett stort ansvar. Våra påståenden har bekräftats med litteratur och forskning. Därutöver har vi valt att vara tydliga när påståenden har gjorts av oss skribenter för att på så sätt ge läsaren en möjlighet att vara kritisk till påståenden som fattats av oss. Genom att välja en viss forskning och viss litteratur så har vi valt bort andra underlag som hade kunnat vara relevant för vår studie. Som nämnt ovan är avgränsningar ett visst ställningstagande men oundvikligt i en studie.

## **5.9 Arbetsfördelning**

Vi har arbetat gemensamt med alla delar av uppsatsen. Det innebär att vi båda har diskuterat empirin samt gemensamt skrivit respektive delar i uppsatsen. Det går inte att särskilja vem som har gjort vad. Arbetsbördan för båda författarna har varit lika hög.

# **6. Resultat och analys**

I detta kapitel kommer studiens resultat samt analys av resultaten att presenteras för att besvara studiens frågeställningar. Uppdelningen i detta kapitel sker genom avsnitt som är kopplade till de teman som framgick av intervjuerna när de transkriberades. Uppdelningen av avsnitten är följande: den professionella rollen, att arbeta på distans, det mellanmänniska mötet samt handlingsutrymme under pandemin.

## **6.1 Den professionella rollen**

På grund av covid-19 pandemin har socialsekreterare fått rekommendationer att bedriva mycket av arbetet hemifrån. Socialkontoren har implementerat scheman för hemarbete. Det övergripande temat i det här avsnittet av analysen är den professionella rollen. I detta tema går det att urskilja skillnad i förhållningssätt gentemot klienterna beroende på om arbetet bedrevs hemifrån eller på kontoret då de professionella upplevt det som svårt att bibehålla

den professionella rollen vid hemarbete. Nedan följer ett citat där respondenten pratar om hemarbete och konflikter med klienter:

Jag märker att jag under den första tiden, att jag undvek konflikt. Jag hade mycket svårare att ta jobbiga samtal hemma. Okej det här är ett besked som personen inte vill höra och jag vet att personen kommer bli arg på mig, då tar jag det ändå om jag är på kontoret. För att jag är på kontoret och det här är mitt jobb.

- Respondent 2

Citatet ovan kan tolkas utifrån Goffmans dramaturgiska perspektiv. Utifrån perspektivet går det att tolka att inramningen för framträdandet är felaktig vilket leder till att framträdandet har misslyckats. I detta fall är inramningen hemmiljön vilket inte passar in i sammanhanget när ett jobbigt klientsamtal sker. Detta har präglat socialsekreterarens interaktioner med klienterna. Inramningen är platsbunden (Goffman 1998) vilket stämmer överens med citatet ovan då klientsamtal hellre tas på kontoret istället för i hemmiljön. När arbetsplatsen förflyttas till hemmet beskriver respondenten ovan att omställningen blev svår att anpassa sig till och klientsamtalen blev svårare att bedriva. Interaktionen mellan socialsekreterare och klient blev påverkad av det faktum att socialarbetaren befann sig på en annan scen än den hen var van vid. Respondenten nedan beskriver att svåra klientsamtal blir svårare att förhålla sig till och att hen kunde undvika att skapa konflikt med sina klienter när hen befann sig i sin hemmiljö:

Men när man är hemma (...) medan man blir utskälld, det blir surrealistiskt på något sätt och mycket svårare att hantera. Så jag märkte att jag undvek konflikt, det innebar att jag inte var så tydlig som jag hade velat. Sen så var det dags för ansökan, då märkte jag att jag hade behövt vara tydligare om det i det här samtalet. Det blir ju en ond cirkel i slutändan.

- Respondent 2

Interaktionen mellan socialsekreterare och klient sker under pandemin i två olika sammanhang, via kontakt när socialsekreteraren befinner sig på kontoret samt kontakt när socialsekreteraren arbetar hemifrån. I olika sammanhang råder olika normer för hur man ska handla, dessa påverkar hur man interagerar då ens handlingar får en respons från omvärlden (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Det går att argumentera för att de olika sammanhang socialsekreteraren kan befinna sig i vid klientsamtal påverkar den interaktion som sker. I citatet från respondenten ovan finner vi att interaktionen vid konfliktfyllda klientsamtal kan se sig annorlunda beroende på vilken arbetsmiljö socialsekreteraren befinner sig i. Detta kan bero på hur väl socialsekreteraren tagit sig an den professionella rollen till det nya sammanhang denne befinner sig i. Citatet som följer är ett exempel på hur en respondents inställning till att arbeta hemma ser ut samt hur respondenten påverkas av hemarbetet:

Just för mig har det varit väldigt jobbigt eftersom jag sett hemmet som min oas där jag kan slappna av och ta det lugnt och att så fort jag lämnar kontoret så klipper jag allt med jobbet och kan släppa det. Nu släpper jag jobbet och går därifrån och går hem och så är det privat.

- Respondent 5

Det respondenten ovan beskriver går att tolka enligt Goffmans dramaturgiska perspektiv. I detta fall går det att urskilja en krock i den professionella rollen genom att hemmiljön beskrivs som en trygghet. Det går att likställa hemmet med kulisserna som har blivit en plats som kan likställas med scenen genom att respondenterna beskriver en skillnad i förhållningssätt beroende på rum (Giddens & Sutton 2017). Att behöva arbeta hemifrån var en drastisk omställning som skedde utan att socialsekreterarna fick stöd i detta. Utifrån dramaturgiska perspektivet går det även att avläsa en krock hos de professionella som socialiserats in i en yrkesroll som tidigare inneburit att arbetet enbart bedrivits i en kontorsmiljö vilket de nu har fått omvärdera när arbetet även ska bedrivas i hemmet. I citatet nedan diskuterar en respondent kring den omställningen:

Men sen så får man tänka att i mötet med klienter och andra och sånt så behöver man fortfarande ha den professionella rollen på sig. Jag tror att det har varit en tränings sak litegrann för allihopa att komma in i det och klara av det.

- Respondent 3

Respondenten ovan uppgav att det har varit en utmaning och att man har behövt påminna sig själv om att behålla den professionella rollen vid arbete hemifrån. Likt citatet från respondent 5 som presenterades innan beskriver respondent 3 att det är svårt att vara professionell vid hemarbete. Genom att socialsekreterarna har internaliserat en professionell roll som tidigare har varit bunden till kontorsmiljön har de numera fått omvärdera denna samt träda in i den professionella rollen i hemmiljön. Citatet ovan belyser svårigheten för respondenten att internalisera rollen som professionell i hemmet vilket är något som Goffman (1998) menar kan ske genom att framträdandets trovärdighet minskar vid olika situationer. I citatet nedan diskuterar en respondent kring den professionella rollen i samband med hemarbete och kring omställningen när arbetsdagen är över:

Jag vet att jag behöver ta ett beslut som jag vet är ”rätt” eller vad man ska säga... men det kanske inte känns helt rätt för mig ändå, eller om det är en ledsen klient som ringt till mig (...). Då kan det vara svårare för mig att släppa det då när jag stängt ner laptopen och gått mina steg till soffan.

- Respondent 5

Här beskriver respondenten att hen tagit sig an den professionella rollen utan problem men också har svårare att släppa den när arbetsdagen är över. På grund av de otydliga gränserna mellan scenen och kulisserna så har socialsekreteraren svårare att ställa om och lämna jobbet. Många respondenter nämnde resan till- och från jobbet som en viktig faktor för att ta på sig- samt ta av sig den professionella rollen som socialsekreterare. Enligt Goffman (1998) består en del av framträdandet av förberedelser vilket socialsekreterare inte har möjlighet till vid hemarbete då kulisserna som är platsen där förberedandet sker har blivit en del av scenen.

## **6.2 Att arbeta på distans**

Detta tema syftar till att besvara vilka arbetsuppgifter som upplevs svåra alternativt lättare att utföra på distans. Vi har valt att dela upp resultaten i två olika teman som besvarar vad

respondenterna upplevde som lättare samt svårare arbetsuppgifter nu under pandemin. Vidare presenterar vi ett tema som vi döpt till kollegialt stöd. Detta tema framkom under transkriberingen och var ett oväntat ämne vi inte tänkt beröra men som alla respondenter nämnde under intervjuerna som svårare att utföra på distans. Det kollegiala stödet beskrevs som en central del av arbetet av respondenterna, således har vi valt att ha med det temat under detta avsnitt.

### *6.2.1 Svårare uppgifter på distans*

Vid frågan kring svårare arbetsuppgifter på distans svarade en respondent följande:

Jag märker att jag har mer vardagligt prat än vad jag har på kontoret, jag märkte också att jag under en tid verkligen undvek konflikter men när konsekvenserna kom så insåg jag "jaha jag hade ju redan haft mötet, men vad sa jag då, men jag sa inget om det, eller jag fegade ur och jag var inte tillräckligt tydlig" och det är något som jag har jobbat aktivt med men jag har också hittat strategier för att undvika det som att exempelvis inte boka in de samtalen när jag vet att jag ska jobba hemma.

- Respondent 2

Återigen återkom problematik kring att som socialsekreterare ta sig an den professionella rollen vid hemarbete. Majoriteten av respondenterna uppgav att det var tufft att ta sig an den professionella rollen och att det krävdes träning för att göra det. I citatet ovan berättar respondenten att hen utvecklat en strategi och numera försöker se till att boka in svåra klientsamtal när hen är på kontoret för att samtalet med klienten ska bli så bra som möjligt. Att vara socialarbetare innebär att man ofta har stora valmöjligheter i sitt arbete samtidigt som man behöver förhålla sig till de organisatoriska överenskommelser som finns i den organisation man arbetar för (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Att besitta ett handlingsutrymme innebär inte endast att du har möjlighet att välja hur du ska agera utan även att du har kompetens att bedöma reson kring de val du tar (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Genom att boka in tuffare klientsamtal när respondenten är på kontoret har hen märkt en skillnad i hur väl resultatet blir efter samtalet. Hen har därmed gjort bedömningen att fortsätta planera in tuffa klientsamtal när arbetet utförs på kontoret. En annan respondent besvarar frågan om svåra arbetsuppgifter på distans med följande citat:

Det är väl egentligen samtal mest, utredningssamtal, om jag får planera själv så tar jag dem helst på kontoret (...), det är bara det att det känns lite märkligt att prata i telefon jättelänge när man sitter hemma och vill hellre göra det här (på kontoret) och kunna ha skrivardagar hemma istället.

- Respondent 4

Likt citatet ovan berättade majoriteten av respondenterna att de föredrog att skriva utredningar och göra övriga arbetsuppgifter när de arbetade hemifrån och ha klientsamtal när de var på kontoret. Detta går att koppla till anpassningen av den professionella rollen hemma och att tuffa klientsamtal var lättare att ta sig an i kontorsmiljön. Respondenterna har använt sitt handlingsutrymme till att planera in olika arbetsuppgifter beroende på var de arbetar.

Vid intervjuerna framgick det att socialsekreterarna prioriterade bort särskilda arbetsuppgifter som tidigare hade genomförts fysiskt. Vissa arbetsuppgifter upplevdes som svårare, en av dessa var telefonsamtal med tolk vilket lett till att socialsekreterarna endast tog sådana samtal vid behov. Citatet nedan är ett exempel på detta:

Tolkmöten har varit jättesvåra. Då kanske man inte bokar in dem mötena i onödan, en vanlig uppföljning, utan man kanske tar det om det är något mer akut som vi måste prata om. Det innebär också att det är en målgrupp som blir bortprioriterad.

- Respondent 2

Genom att applicera Goffmans dramaturgiska perspektiv på citatet ovan kan man tolka det som att socialsekreterare har haft svårt att upprätthålla den expressiva kontrollen vid tolksamtal och således undviker dessa (Goffman 1998. Taylor (2017) påpekar vikten av att få utbildning om digitala verktyg för att kunna använda dem på rätt sätt. Om de professionella inte har fått utbildning om digitala verktyg och saknar kunskap kring att använda dessa riskerar det att missgynna klienten. Enligt citatet ovan blir klienter som behöver tolksamtal lidande för att dessa bortprioriteras. Mihai, Rentea, Gaba, Lazăr & Munch (2016) hävdar att det är svårt att garantera lika mycket delaktighet för alla klientgrupper eftersom alla har olika möjlighet till detta och att strukturella ojämlikheter påverkar delaktigheten. Utifrån det antiförtryckande förhållningssättet går detta att tolka som att sårbara klientgrupper faller bort under pandemin. De som är språksvaga är ett exempel på en sådan grupp. Socialarbetare kan inte arbeta utjämnande vid telefonmöten om de väljer bort dessa möten för vissa



klientgrupper. Citatet nedan är ett exempel på hur socialsekreterarna har inom ramen för deras handlingsutrymme försökt hitta lösningar, även för de utsatta grupperna.

Och hur man överbryggat det, det finns ju telefontolk då om det är ett viktigt möte. Sen säger de ofta "vänta lite så får du prata med min dotter"(...). Vi blir det att vi pratar alla 3, ofta får vuxna barn hjälpa sina föräldrar, det kan jag acceptera det nu under corona men jag ogillar om det är yngre barn som ska vara tolkar, då ska man ju ha tolk.

- Respondent 1

Socialsekreterare försöker fungera som en brygga mellan organisationens mål och klientens förutsättningar (Lipsky 1980) vilket de gjorde även innan pandemin. Respondenten ovan resonerar på ett sådant sätt och förklarar att innan pandemin så hade samtal med klientens barn inte varit acceptabelt men att det har fått bli det nu. Socialarbetarens uppgift är att länka samman klientens behov med organisationens uppdrag på ett sätt där både klient och socialarbetare uppfattar det som korrekt. För att kunna göra det använder sig socialarbetaren av sin egen kunskap samt de resurser hen har från organisationen (Lipsky 1980). I detta fall har respondenterna använt sitt handlingsutrymme till att acceptera en förändring kring hur arbetet får bedrivas för att både klientens och socialsekreterarens behov ska tillmötesgå, respondenten ovan menar att detta sätt är acceptabelt för hen nu under pandemin. Det dramaturgiska perspektivet utgår från att både framträdandet samt inhämtandet av intryck sker vid fysiska möten (Goffman 1998), genom införandet av covid-19 restriktionerna har förutsättningarna för detta ändrats genom att klientmöten inte längre sker fysiskt. Socialsekreterare har till följd av detta gjort anpassningar som tidigare inte hade varit acceptabla.

### *6.2.2 Kollegialt stöd*

Samtliga respondenter uttryckte att kollegorna var av stor vikt för en trivsamt arbetsmiljö och att det kollegiala stödet är något de brukar använda sig av för att bearbeta tuffa klientsamtal eller händelser som väckt negativa känslor hos dem. Samtliga respondenter uttryckte att det har blivit svårare att ta del av det kollegiala stödet vid arbete på distans. En respondent förklarade hur hen brukar bearbeta vissa klientsamtal vid arbete hemifrån:

Har jag fått ett jätteviktigt samtal och behöver få ur mig det så kanske jag går i korridoren och tittar, vem är tillgänglig? Då kanske man frågar, har du två minuter? Men här hemma så sitter jag bara i mitt hem. Vem ska jag ventilera med?

- Respondent 2

Under intervjuerna nämnde alla respondenter att det kollegiala stödet blivit lidande av pandemin och dess konsekvenser kring hemarbete. Likt respondenten ovan talade alla respondenter kring vikten av möjligheten att söka upp en kollega och prata av sig kring det de behövde bearbeta. Respondenterna berättade att vid hemarbete gjordes detta inte lika lätt samt att vissa inte gjorde det så ofta de kände att de skulle behöva. Två respondenter pratade också kring vikten av kollegorna för att få pauser i det dagliga arbetet. De upplevde att man inte fick de avbrotten på samma sätt vid arbete hemifrån och att detta i sin tur upplevdes tungt. Vid frågan om hur digitalt arbete påverkat respondenten svarar en följande:

Man får andra naturliga avbrott som fikapaus eller att någon kollega kommer in och börjar prata med en eller att man går in till en annan kollega. Men just när man sitter hemma då blir det verkligen ingen paus om man inte tvingar sig själv till det och då måste man verkligen komma ihåg det. Det är det lite svårare faktiskt (...) man känner sig mer trött i huvudet tycker jag.

- Respondent 3

Citaten ovan påpekar vikten av interaktion kollegor emellan. Respondenterna menar att interaktionen inte är lika givande när den inte sker fysiskt. Respondenterna pratade kring vikten av att skapa positiv laddning genom samtal med andra kollegor kring negativt laddade händelser för att motverka den negativa laddning som uppstått mellan respondenten och dennes klient. Collins (2004) menar att interaktion påverkar vad utfallet blir kring den emotionella laddningen, vid interaktion mellan kollegor kan den emotionella laddningen gå från negativ till positiv. Följande respondent svarar på frågan kring hur det kollegiala stödet ser ut för hen vid arbete hemifrån:

Nej men det faller ju bort. Det känns som en större... inte process... men det faller bort. Det är inte lika naturligt för mig att skriva till någon på Teams att ”jag hade ett

jättejobbigt samtal nu” eller ”vad jobbigt det här var”. Det är mycket enklare om man är på plats.

- Respondent 5

Goffman beskriver att individer kan genomföra ett framträdande själv men framträdanden kan också ske tillsammans i ett team (Goffman 1998). I sådana team finns det ett samspel och beroende, medlemmarna i ett team kan arbeta tillsammans för att stötta medlemmarna i teamet (ibid). Detta går att koppla till ovanstående citat då samtliga respondenter uttrycker att stödet från teamet är en viktig del i arbetet.

### *6.2.3 Lättare uppgifter på distans*

Samtliga respondenter upplevde att de föredrog att skriva utredningar och ta sig an arbetsuppgifter som inte involverade klientsamtal när de arbetade hemma. En respondent uttryckte följande kring frågan om lättare uppgifter på distans:

Något som har blivit lite lättare är att många av våra klienter har blivit mer digitala så man kan ju på ett sätt få snabbare respons genom mailkontakt som man inte hade mycket av innan. Innan bokade man ett besök och så tog man allt inför besöket, medan nu kan man ha lite mer mailkontakt och får lite mer snabba svar ibland (...). Så det är ju en sån sak som jag känner har blivit lättare, att ha den dagliga kontakten på det sättet.

- Respondent 3

Respondenten ovan menar att den dagliga klientkontakten har blivit mer tillgänglig nu när mailkontakten mellan socialsekreterare och klient öppnar upp för snabbare svar. I olika sammanhang råder olika normer för hur man ska handla, dessa påverkar hur man interagerar då ens handlingar får en respons från omvärlden (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Interaktionen mellan socialsekreterare och klient har ersatts från att främst ske via fysiska möten till att under pandemin ske genom telefonsamtal eller mail, normen för hur kommunikation ska gå till har alltså ändrats under covid-19 pandemin. Respondenten ovan menar att den nya formen av interaktion ibland kan underlätta då eventuella frågor snabbare kan bli besvarade vilket kan underlätta för socialsekreteraren. En intressant upptäckt gällande interaktion var att ett par respondenter under intervjuerna nämnde fördelar kring att ibland ha

telefonsamtal istället för fysiska möten. Genom att bedriva telefonsamtal istället för fysiska möten kunde socialarbetaren få mer tid över till klienten vilket en respondent förklarade med följande citat:

Jag märker att jag oftast har möjlighet att ge mer tid på telefon, jag kanske har bokat av en timme som jag brukar göra. Men sitter du i ett fysiskt rum så är det en annan som ska ha rummet efter en så måste man börja runda av fastän klienten sitter mitt uppe i någonting som är jobbigt och mycket känslor. Medan i telefon så sitter jag på mitt kontor, det enda som hindrar är ifall jag har ett möte direkt efter och det ser jag till att inte boka in (...) just den möjligheten att ge mer tid och lyssna färdigt och känna in. Det är ju jättemånga som mår mycket sämre under pandemin utav våra klienter. Många mer som lyfts åt sidan, det blir dem här tunga samtalen där man kanske bara hintar om hur dåligt man mår. Och då är det jätteviktigt att jag har den tiden att fråga.

- Respondent 2

I citatet ovan förklarar socialsekreteraren att interaktionen till klienten i vissa fall kan gagnas av att den sker digitalt. I de fall där klienten behöver mer stöd och prata mer med socialsekreteraren kan samtalet eventuellt förlängas en stund om samtalet är över telefon. Däremot har respondenten tidigare uttryckt att fysiska möten är att föredra men att det ibland kan finnas fördelar med digitala möten, som i exemplet som nämns i citatet ovan. Respondenten förklarar att klienten i vissa fall kanske endast har kontakt med socialsekreteraren, det blir därför viktigt att kunna lyssna på klienten och ha tid att fråga hur denne mår och lyssna på det klienten berättar. Den emotionella energin som skapas i samtalet mellan socialsekreterare och klient är påverkad av interaktionen samt den makt och status som båda parterna besitter. Genom att lyssna på klienten och ge denne utrymme att uttrycka sig och tala för sig själv besitter både socialsekreteraren och klienten makt och status. Detta kan i sin tur leda till att den emotionella laddningen blir positiv och klienten får ett förtroende för socialsekreteraren och känner att det hen upplever och känner är av vikt för socialsekreteraren (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Detta är ett exempel på hur man kan arbeta med ett antiförtryckande förhållningssätt även på distans.

## 6.3 Det mellanmännskliga mötet

Under intervjuerna framgick det att socialsekreterarna föredrog fysiska möten och den interaktion som kunde ske vid ett fysiskt möte. Därutöver uttryckte socialsekreterarna att de inte hade verktyg för att bedöma klientens välmående via telefon lika väl som vid fysiska möten. Vidare beskrev de en skillnad i interaktioner vid jämförelse med innan pandemin. Nedan följer ett citat som berör detta:

Innan så hade man regelbunden kontakt, man träffades där då och då blev det mer att man upptäckte om det var någonting. Medans man nu inte märker om något inte funkar förens det har gått så långt att antingen läraren eller coachen kommer till mig och informerar.

- Respondent 3

Genom att tillämpa Goffmans (1998) dramaturgiska perspektiv går det att avläsa att socialsekreterarna inte har samma verktyg för att inhämta intryck som de haft tidigare. Genom borttagandet av fysiska möten är de mer beroende av klienternas utsagor men ibland kan socialsekreterarna applicera egna verktyg för att bedöma klientens välmående som exempelvis via samarbetspartners som har agerat som ett par extra ögon under pandemin. Citatet ovan går även att koppla till studien av Broadhurst & Mason (2014) som hävdar att det sociala arbetet är en social profession och att digitala möten aldrig kan ersätta möten som sker fysiskt. Fysiska möten fyller fler funktioner, bland annat att socialsekreterare kan observera och upptäcka faktorer som de inte kan göra på samma sätt på distans. Nedan följer ett citat där respondenten beskriver vikten av ett fysiskt möte för att klienten och socialsekreteraren ska få en uppfattning om varandra:

Det är svårare nu utifrån att, de ser ju inte mig. De har inget ansikte på mig och jag har inte ett ansikte på dem förutom kanske en kopia av ett leg liksom. Inte ens i alla fall och det kollar man typ inte på så ofta. Man har ändå ingen bild riktigt och det är ju ändå en del i relationsskapandet att ändå, att veta hur en ser ut och kunna koppla det till en person.

- Respondent 4

Respondenten ovan menar att fysiska möten kan bidra till en bättre uppfattning om varandra vilket är viktigt för relationen mellan socialsekreterare och klient. Det primära kommunikationsverktyget under pandemin har varit telefonsamtal. Som en konsekvens av detta har socialsekreterarna inte kunnat inhämta andra intryck än klientens röst. Olika sätt att samla intryck är något som är viktigt enligt det dramaturgiska perspektivet. Genom individers fysiska framträdanden kan insamlingen av information ske på olika sätt. Detta genom att individen omedvetet kan ge ut ett annat intryck än det som den försöker förmedla genom exempelvis kroppsspråk (Goffman 1998). Detta styrks även av Broadhurst & Mason (2014) som hävdar att fysiska möten uppfyller flera syften, bland annat att kunna inhämta information genom mötet samt att bygga tillit. Majoriteten av respondenterna beskrev vikten av att träffa och se sina klienter för att uppfatta klienten som en människa och inte bara som en klient. Nedan följer ett citat från en respondent som resonerade kring detta:

Det blir ju som att de när de inte får ett ansikte på mig så blir jag mer som en myndighet bara eller så (...) då är det ju klart att då kan säkert den här maktobalansen öka ännu mer utifrån att dem inte har ett ansikte på mig. Och det är ju samma sak som att jag inte har ett ansikte på dem och då är det lätt att man ibland glömmer av att det är en människa, inte helt glömmer av men att man blir ganska, väldigt fyrkantig medans när man vet hur en person ser ut så skapar det lite empati (...).

- Respondent 4

Pandemin har i skrivandets stund pågått i över ett år vilket för vissa klienter har inneburit att de först har haft ett biståndsbehov för att sedan ha blivit självförsörjande vilket är huvudmålet (Socialstyrelsen 2013) även under rådande pandemi. Detta innebär att det finns socialsekreterare som aldrig träffat sina klienter fysiskt. Taylor (2017) beskriver att riskerna med digitaliseringsprocessen utan utbildning om digitala verktyg är att det kan leda till att de professionella glömmer det medmänskliga vilket i slutändan leder till ett delat och avhumaniserat förhållningssätt gentemot klienterna vilket är det respondenten ovan beskriver. Detta stämmer överens med det majoriteten av respondenterna uttryckte när de beskrev vikten av fysiska besök med sina klienter. Socialarbetare ska försöka jämna ut den maktskillnad som råder mellan socialarbetare och klient (Larsson 2008). Nedan redovisas ett citat som tyder på att maktglappet mellan klient och socialsekreterare ökat under pandemin:

Innan har det varit mer en kommunikation mellan mig som handläggare och min klient(...) man har kunnat ha en mer levande konversation medan idag så är kontakten man får när man får ansökningarna och så behandlar man dem. Det blir ju mer myndighetsutövning, man känner ju att det blir mer en maktposition vilket innebär att man får vara mer, man får vara väldigt försiktig. Men träffar du personen så ser du människan, du ser vad som funkar och inte funkar. Det gör du inte nu så det är en hårfin balansgång, att man inte använder för mycket makt.

- Respondent 3

Respondenten ovan uppger att arbetet under pandemin har mer fokus på myndighetsutövning och mindre fokus på samspel mellan klient och socialsekreterare. Det antiförtryckande förhållningssättet utgår från att socialarbetare ska försöka jämna ut den maktskillnad som råder mellan socialarbetare och klient. Respondenten ovan uttrycker att denne inte längre uppfattas som klientens handläggare utan istället som endast en myndighet, därmed riskerar denna maktskillnad att förstärkas under pandemin. Utifrån det antiförtryckande förhållningssättet beskrivs det utjämnande arbetet som svårt på flera sätt (Larsson 2008). Möjligheten till att inta ett antiförtryckande förhållningssätt har förändrats under pandemin och möjligheten till att upptäcka övriga eventuella problem hos klienten är svårare idag. Nedan presenteras ett citat som behandlar detta:

En nackdel (gällande borttagande av fysiska möten) kan vara att socialsekreteraren kan bli mer osäker på sin bedömning. Exempelvis vid ett möte kan socialsekreteraren se att klienten inte mår bra, vilket gör att klienten behöver inte anstränga sig ytterligare att förklara (...) Jag menar att kroppsspråket och erfarenhet, med intuition, det man ser och hör spelar stor roll. När det inte blir något fysiskt möte uteblir intrycken, från båda parter.

- Respondent 1

Många socialsekreterare beskrev det som respondenten ovan beskriver, det är problematiskt med borttagandet av fysiska möten då socialsekreterarna inte kan avgöra klientens förmåga på samma sätt som när man sågs fysiskt. Respondenterna beskrev att klienternas möjlighet till delaktighet gällande beslut och insatser har minskat drastiskt nu när kommunikation enbart sker digitalt. Respondenten ovan menar att intrycken hen beskriver aldrig inhämtas hos vare

sig socialsekreterare eller klient i dagsläget då det inte är möjligt via digital kommunikation. Detta leder till att respondenten upplever att mer osäkra bedömningar görs. Vidare förstärks bilden av socialsekreteraren som en myndighet och klienten som en klient. Ett antiförtryckande förhållningssätt blir därav svårare att applicera vid digitala möten då de nödvändiga intrycken som krävs inte går att inhämta, precis som respondenten ovan beskriver. Då digitala möten i sig verkar öka makten hos socialsekreteraren blir det antiförtryckande förhållningssättet allt viktigare att använda sig utav.

### *6.3.1 Socialadministratör*

Ett utmärkande tema i intervjuerna var att majoriteten av respondenterna berättade att det sociala arbetet har blivit mindre personligt och mer inriktat på resultat och bedömningar. Det mellanmänniska mötet upplevs ha satts på paus under pandemin. En respondent resonerade som följande:

Det är det mellanmänniska mötet som kan generera i ett motiverande samtal. Detta kan innebära en positiv utveckling för klienten. När det enbart handlar om telefonmöten, kan den pågående processen stagnera. På lång sikt går det inte att jobba enbart med telefonmöten, och digitalt. Socialt arbete blir till en socialadministration.

- Respondent 1

Respondenten ovan beskriver att motiverande samtal är beroende av det mellanmänniska mötet för att kunna existera. Motivation är alltså beroende av ett samspel mellan socialsekreterare och klient. Genom att applicera ett antiförtryckande förhållningssätt ökar chansen för att klienten känner sig förstådd av sin handläggare och att ett samspel mellan dem kan uppstå (Larsson 2008). Respondenten ovan menar att när samspelet försvinner och det sociala arbetet istället blir till en administration blir det klientnära arbetet lidande. En annan respondent beskriver att sin kontakt med klienterna har förändrats under pandemin med följande citat:

Det känns väl lite mer som en beställning på telefon. Typ du ska lämna in det här och det här \*gestikulerar bestämt med händerna\* gör du inte det inom 4 dagar blir det avslag”. Hade jag istället kunna träffa dem i ett möte så hade jag kanske kunnat se att det finns andra svårigheter (...) Hade vi haft ett möte hade vi kunnat ha ett samspel om



när jag gör den här ”beställningen” typ att okej såhär är det. Jag tror att det hade blivit lite mer varmt och humant iallafall även om det är en beställning jag gör.

- Respondent 5

Även denna respondent beskriver att det mellanmännsliga har satts åt sidan och ersatts med ett fokus på att få in de underlag som behövs. Hen beskriver att vid fysiska möten lämnas rum till att samtala och ha ett samspel kring den ”beställning” som respondenten kallar den kontakten hen har idag med sina klienter. Vid frågan om makt svarar majoriteten av respondenterna att makten du har som socialsekreterare har ökat under pandemin genom att de inte längre kan bedriva det utjämnande arbetet då det till stor del fallit bort när samtal och möten sker på distans. Det antiförtryckande arbetet och därmed det utjämnande arbetet kan tolkas som bortprioriterat under pandemin. En respondent berättar hur arbetet kring insatser för klienter har förändrats när hen inte längre kan träffa klienten fysiskt:

Nu blir det svårare att lägga upp det och få det mer konkretiserat. Radar jag upp 4 olika insatser per telefon blir det mycket mer svårare att hålla isär dem och så (...). Nu känns det mer som att man förbereder olika alternativen som finns. Man gör det mer åt dem än innan. När jag tänker på hur det var innan med de här insatserna då förberedde jag inte så mycket om insatserna utan vi hade ett samtal om insatserna på ett helt annat sätt (...). Nu blir det att man ger det i handen känns det som, de färdiga menyerna mer. Medans förut så gjorde man dem ihop.

- Respondent 3

Ett viktigt arbetssätt inom det antiförtryckande arbetet är att se klienten som expert på sig själv och tillsammans arbeta med klienten för att komma fram till vad för hjälp och stöd denne behöver, detta görs bäst genom att involvera klienten i beslut som tas samt föreslå insatser istället för att bestämma insats åt klienten (Larsson 2008). I citatet ovan förklaras att socialsekreteraren upplever att hen inte har samma möjlighet till att involvera klienten i beslut kring insats som innan pandemin. Respondenten beskriver även att arbetet kring förslag kring insatser tillsammans med klienten har blivit svårare när kommunikationen sker digitalt.

När kommunikationen under pandemin sker via telefon eller mail upplevde alla respondenter att missförstånd lättare sker mellan dem och klienten. Följande citat beskriver vad en

respondent brukar göra för att försöka jämna ut maktskillnaden mellan sig och klienten och för att förhindra att resten av kommunikationen låter lika hård:

Men jag försöker i alla fall att på sms skriva att ”hej hoppas allt är bra med dig” så att det blir lite snällt ändå (...) jag försöker alltid vara respektfull.

- Respondent 5

Mishna et al. (2020) beskriver att covid-19 pandemin har lett till en snabb omställning för socialarbetare och det har lett till kreativa lösningar som har implementerats för att kunna upprätthålla en relation med klienterna. I citatet ovan berättar respondenten att hen genom att uttrycka att hen hoppas att klienten mår bra och alltid försöker vara respektfull försöker upprätthålla sin relation till sina klienter. Alla respondenter bedömde dock att de digitala lösningarna som har implementerats under covid-19 inte var likvärdiga med fysiska möten.

Kommunikation är ett viktigt arbetssätt inom antiförtryckande förhållningssätt (Larsson 2008). Majoriteten av respondenterna beskriver att sättet man kommunicerar på med klienterna är något man behöver tänka på. Vidare pratade en annan respondent om vikten att se till klientens kommunikationsbehov och försöka möta dessa:

Jag har fått tänka mig för mycket, mycket mer hur jag kommunicerar via mail. Jag tycker att det går åt två håll, med vissa behöver man vara super duper tydlig, för jag märker att det jag skriver blir läst på fel sätt. Inte alls så som jag menade (...) Med andra som bara håller mailkontakten blir det att man skriver lite mer vardagligt och personligt. Det är mycket att man får in smilisar och emojis, och jaha ska jag skicka en sån tillbaka eller inte? De kanske behöver en smiley för att den här texten inte ska se så hård ut.

- Respondent 2

I citatet ovan framkommer det att även denna socialsekreterare utvecklat verktyg för att den digitala kommunikationen inte endast skall upplevas vara mellan en myndighet och klient utan även mellan handläggare och klient. Genom att vara extra tydlig och undvika missförstånd och skriva mer vardagligt och personligt försöker respondenten upprätthålla sin mellanmänniskliga relation till sina klienter så gott det går. Som socialsekreterare kommer man

ofta i kontakt med klienter som befinner sig i negativt laddade livssituationer, interaktionen dem emellan kan lätt kan bestå av negativ emotionell laddning. Att som socialarbetare vara medveten om detta och sträva efter att nå en positiv emotionell laddning i interaktionen och använda sitt handlingsutrymme till att stärka klientens möjligheter är därför viktigt (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Den part som besitter högst status kan lättare förmedla sin sinnesstämning och påverka samspelet parterna emellan (Collins 2004). I citatet ovan berättar respondenten att hen försöker uppnå en positiv emotionell laddning genom att använda sig av sina verktyg hen utvecklat under pandemin.

## **6.4 Handlingsutrymme under pandemin**

Syftet med studien var bland annat att undersöka huruvida socialsekreterare upplever att deras handlingsutrymme förändrats sedan covid-19 pandemin och dess konsekvenser i form av rekommendationer att inte ha några fysiska besök och genom att implementera ett jobba hemmaschema. Som tidigare nämnt under kapitlet teoretiska utgångspunkter innefattar positionen som gräsrotsbyråkrat ett dilemma för socialsekreteraren då mötet med klienten dels innefattar ett möte mellan "människa till människa" men även då mötet begränsas utav det handlingsutrymme som organisationen etablerat i det uppdrag socialarbetaren fått (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Handlingsutrymmet som de professionella besitter förändras konstant beroende på omständigheterna kring varje situation (Ponnert & Svensson 2015). Covid-19 pandemin har lett till väldigt stora förändringar och detta kan påverka handlingsutrymmet. Under avsnittet "det mellanmänniskliga mötet" uttryckte samtliga respondenter att det mellanmänniskliga mötet med klienten ersatts med att mer uppfattas som ett möte mellan myndighet och klient. Vi frågade respondenterna om de upplevde att deras handlingsutrymme påverkats av pandemin:

Jag har alltid haft möjlighet att göra en schysst bedömning (...) Jag kan förklara konsekvenser och säga att inför nästa månad... då måste du... men jag kan ändå ge den här månaden fristad eller hur jag ska säga. Och det tycker jag inte har påverkats så mycket av pandemin, utan det handlingsutrymmet har jag kvar.

- Respondent 2

Att vara socialarbetare innebär ofta att man har stora valmöjligheter i sitt arbete samtidigt som man behöver förhålla sig till de lagar och överenskommelser som arbetsplatsen har (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). I citatet ovan upplever respondenten att handlingsutrymmet är oförändrat på så sätt att respondenten fortfarande kan agera så som hen anser är lämpligt. Det var tydligt att de respondenter som upplevde att handlingsutrymmet var oförändrat var de som bland annat kunde välja fritt mellan att jobba på kontoret och hemma. Enligt Ponnert & Svensson (2015) kan handlingsutrymmet förändras hela tiden och är beroende av omständigheterna kring den situation som den professionella befinner sig i. Nedan följer ett citat där respondenten upplever att handlingsutrymmet är detsamma som innan pandemin:

Förut så hade vi att vi jobbade hemma några gånger i veckan eller varannan dag men nu har vi bytt till varannan vecka, men att vi fortfarande får åka in till kontoret eller så om vi fortfarande behöver (...) Så vi är väldigt fria i dem grejerna nu, i att välja, så jag kan välja lite beroende på hur jag lägger upp att jag ska göra.

- Respondent 3

Respondenten i citatet ovan beskriver hemarbete alternativt arbete på kontoret som något respondenten själv kunde välja och planera in. Vi upptäckte ett samband bland de respondenter som upplevde liknande kring arbetsmiljön, dessa respondenter beskrev handlingsutrymmet som upplevt oförändrat. De respondenter som ansåg att handlingsutrymmet var påverkat var dem som noggrant följde restriktionerna och inte hade några fysiska besök samt följde schemat för arbete hemifrån. Följande citat är från en respondent som menar handlingsutrymmet hen besitter har påverkats kring vissa aspekter men varit oförändrat kring andra:

Det är svårt för vissa som inte har möjlighet att tänka stort, tänka långsiktigt, dem behöver ganska konkreta planer (...) Men att sitta i telefon och prata eller så, då kan dem inte se nästa steg framför sig. Hur de här stegen leder till de här slutmålen för det blir för abstrakt. Där tänker jag också att det är dem här instruktionerna (restriktionerna) som har gjort att mitt handlingsutrymme där är mindre.

- Respondent 2

Respondenten ovan menar att handlingsutrymmet har blivit mindre på det sättet att hen inte kan hjälpa klienten på bästa sätt då klienten i fråga hade behövt ett fysiskt möte för att kunna ta till sig informationen från socialsekreteraren på bästa sätt. Beroende på om du handlar efter organisationens uppdrag eller medmänsklighet får handlingen olika värde. Att agera efter organisationens uppdrag kan ses som självklart ur organisationens perspektiv men enligt perspektivet som medmänniska kan handlingen upplevas fel (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). I citatet ovan har respondenten agerat efter de råd hen fått från organisationen och har valt att inte träffa klienten fysiskt trots att hen upplever att klienten hade behövt ett fysiskt möte. Respondenten förklarar att hen upplever sitt handlingsutrymme som mindre på grund av detta. Nedan följer ett citat från en annan socialsekreterare, hen svarar följande på frågan om handlingsutrymmet påverkats av pandemin och dess konsekvenser:

Nej det skulle jag inte tycka att det har på det sättet, det är precis som du säger, vi har ganska mycket handlingsutrymme jämt. Vi har X antal möten i veckan, vissa är schemalagda men resten är upp till oss. Hur vi lägger upp det. Så att det har inte blivit påverkat något speciellt skulle vi tycka.

- Respondent 3

Citatet ovan kommer från en socialsekreterare som fortsatt bedriva fysiska möten i de fall hen bedömt nödvändigt. Hen upplevde sitt handlingsutrymme som oförändrat. Respondenterna som inte följde rekommendationerna utan fortsatt bokade in fysiska besök upplevde att deras handlingsutrymme var oförändrat. Ponnert & Svensson (2015) påpekar att diffusa organisatoriska villkor kan leda till att den professionella behöver använda sig av sitt handlingsutrymme. Covid-19 pandemin och restriktionerna till följd av den har under en lång tid varit frivilliga och arbetsplatser har inte kunnat tvinga anställda att följa restriktionerna utan mycket har berott på socialsekreterarna och deras egna beslut. Hur man hanterar utrymmet av självbestämmande beror på socialsekreteraren själv (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Genom att ställa ovanstående citat mot varandra synliggörs handlingsutrymmet och hur det har påverkas beroende på hur socialsekreteraren följer de

restriktionerna och direktiv som ges av arbetsplatsen. De professionella som följde restriktionerna ändrade också kraven för biståndsbedömningar samt hittade nya verktyg för att göra olika biståndsbedömningar:

Mitt arbete har påverkats i den mån att jag inte träffar klienterna fysiskt utan att jag bara har telefonsamtal och även kring att vi inte får göra hembesök hos personer och det kan behöva göras i vissa ärenden när de söker hemutrustning.

- Respondent 4

Just biståndsbedömningar kring hembesök var något som majoriteten av respondenterna tog upp som en förändring kring handlingsutrymme till följd av pandemin. Respondenten ovan berättade att hembesök tidigare var ett obligatoriskt moment för att kunna göra en bedömning kring klientens behov av hemutrustning. Detta moment behöver inte göras under pandemin för att kunna bevilja klienten bistånd. Gällande hembesök är det organisationen som påverkat socialsekreterarens handlingsutrymme och fattat beslutet att hembesök inte ska göras under pandemin. Nedan följer ett citat där respondenten menar att hen enklare kan bevilja bistånd till följd av de restriktioner som skapats:

På ett sätt så... jag tänker på... i vissa fall så vanligtvis när personer ansöker om bidrag till möbler så måste vi göra hembesök. Men nu får vi inte göra det så då kanske vi lättare beviljar om allt ser bra ut på pappret liksom. Och sen att jag har kunnat bevilja en kille dator för studier (...) det hade inte gått i vanliga fall för då hade vi hänvisat till bibblan.

- Respondent 5

Respondenten ovan beskriver sitt handlingsutrymme som större nu när hen inte behöver göra hembesök för att bevilja klienten bistånd för hemutrustning. Hen ger ett exempel på när en klient blev beviljad bistånd för en dator vilket i normala fall inte hade gått då klienten hade blivit hänvisad till ett bibliotek för att göra sina skoluppgifter. På grund av rådande pandemi finns den möjligheten inte i dagsläget och socialsekreteraren kunde därför bevilja bistånd för en dator. Faktorer som påverkar socialarbetarens handlingsutrymme och dess användning är professionella tolkningar, individuella förutsättningar och faktorer hos klienten och

socialarbetaren själv (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). I citatet ovan framkommer det att förutsättningarna för klienten har förändrats av pandemin vilket även ändrar förutsättningarna för socialsekreteraren att bevilja bistånd för en dator till klientens studier.

Ett par av respondenterna berättade att man i vissa fall kan använda sig av videosamtal med klienten i de fall där bedömningar kring hemutrustning ska göras. Detta var något som relativt nyligen kom att tänkas på samt inte är möjligt i alla fall. En respondent berättar följande:

Det är kanske hemutrustning och så som ser annorlunda ut ifall man söker om det. Eftersom man inte kan göra hembesök och då har vi försökt komma runt det genom att göra digitala hembesök men det gäller att klienten har möjlighet att filma sitt hem och då ska du ha en bra smartphone eller du ska ha en dator och det har du i regel inte råd med.

- Respondent 2

Socialarbetarens uppgift är att se till klientens behov och utföra arbetet på ett sätt där både klient och socialarbetare uppfattar det som korrekt. För att lyckas med detta använder sig socialarbetaren av sin egen kunskap samt de resurser hen har från organisationen (Lipsky 1980). I citaten ovan berättar respondenten att socialsekreterarna använt sitt handlingsutrymme för att skapa nya strategier och verktyg för att kunna fortsätta bedriva sitt arbete. Om socialsekreteraren har möjlighet att använda sitt handlingsutrymme begränsas av klientens förutsättningar och huruvida denne har tillgång till en smartphone eller dator.

Vidare nämnde alla respondenter att kraven för sjukintyg och eventuellt andra viktiga papper från myndigheter inte är lika hårda som de var innan pandemin. Nedan följer ett citat som behandlar detta:

Till exempel om man ska få en tid hos vården och vi vet att de har varit väldigt belastade är det väl det jag kan tänka mig nu, att vi har varit så... inte schyssta men att vi har väntat lite längre för ett intyg eller så och sen har det också varit det att dem kan vara sjuka längre, samma som för oss som kunde vara sjuka längre utan sjukintyg så kunde klienterna vara sjuka utan läkarintyg just på grund av corona.

- Respondent 4

Respondenten ovan uppger att intyg och andra viktiga underlag generellt tar längre tid att få in under pandemin och att klienten inte ska bli lidande för det, därav kan biståndsbedömningen ge ett beviljande utfall trots att exempelvis sjukintyget som styrker att klienten arbetsförmåga är nedsatt fattas. Lipsky (1980) beskriver att socialarbetarens roll står i beroende till den organisation hen tillhör och det uppdrag organisationen tilldelat socialarbetaren. Uppdraget som socialsekreteraren har fått av organisationen är att utreda klientens behov av bistånd vilket är svårt att göra om underlag saknas. Lipsky (1980) skriver att positionen som gräsrotsbyråkrat eller frontlinjebyråkrat innefattar ett dilemma för socialarbetaren då mötet med klientens dels innefattar ett möte mellan "människa till människa". Socialarbetarens uppgift blir därmed att länka samman klientens behov med organisationens uppdrag på ett sätt där både klient och socialarbetare uppfattar det som korrekt. För att göra detta beskriver respondenten ovan att hen använt sitt handlingsutrymme under pandemin till att kunna bevilja bistånd trots att exempelvis sjukintyg inte inkommit än. Ponnert & Svensson (2015) påpekar att det är viktigt att socialarbetaren använder sitt handlingsutrymme för att anpassa sig efter en förändrad situation. Det är detta som socialsekreterarna har fått göra under rådande omständigheter och som ovanstående citat beskriver.

En respondent uppgav att handlingsutrymmet hade minskat då hen inte längre hade möjlighet att fråga klienten om den blivit eller blir utsatt för våld i nära relation. Socialsekreterarna hade blivit tillsagda att inte fråga klienten om våld då det inte går att säkerställa om klientens eventuella våldsutövare inte hör samtalet som sker via telefon. Respondenten upplevde att det var jobbigt och uttryckte följande:

Våld i nära relation har varit i fokus och något som alla enheter ska försöka fånga upp (...). Det har vi jobbat med och det har vi fått tillsagt fram tills nu att vi inte får ställa de frågorna då vi inte kan säkerhetsställa att den våldsutsatta inte är tillsammans med sin våldsutövare i telefonsamtalet. Det känns ju inte bra alls. Men precis idag har vi pratat om att man kanske kan säkerhetsställa det inför ett möte men det är inget som är bestämt än. Jag tycker att det är ett stort problem eftersom vi vet att våld i nära relation har ökat och då slutar vi att ställa de frågorna.

- Respondent 5



Respondenten ovan uttryckte att hen upplevde sitt handlingsutrymme som begränsat till att hjälpa några av de mest sårbara klienterna då respondenten inte längre kunde fråga kring eventuellt våld. I detta fall har socialsekreterarnas handlingsutrymme begränsats av organisationernas bestämmelser kring att inte fråga om våld. Enligt Lipsky (1980) kan handlingsutrymmet begränsas av organisationens mål trots att den professionelle vill agera medmänskligt (ibid). En annan respondent nämnde att hen kunde använda sig utav sitt handlingsutrymme och valde att träffa klienten fysiskt om det fanns en misstanke om våld. Däremot krävs just en misstanke för att ett fysiskt möte ska bli till. Det kan antas att det är många fall av våld som inte upptäcks när socialsekreteraren inte kan träffa klienten fysiskt och upptäcka eventuella tecken på att klienten blir utsatt för våld. Detta problematiseras ytterligare när socialsekreteraren blivit tillsagd att inte fråga kring våld över telefon.

## 7. Avslutande diskussion

Denna studie syftar till att, genom kvalitativa intervjuer, undersöka hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd uppfattar att deras arbete har påverkats av de riktlinjer och restriktioner som skapats till följd av covid-19 pandemin. För att besvara syftet utgick vi från tre frågeställningar:

- Hur upplever socialsekreteraren att restriktionerna till följd av covid-19 har påverkat det klientnära arbetet?
- Vilka arbetsuppgifter upplevs svåra alternativt lättare att utföra på distans?
- Hur ser socialsekreterarna på sitt handlingsutrymme i arbetet med klienter efter implementeringen av covid-19 restriktionerna?

Följande avsnitt med tillhörande diskussion kommer att utgå ifrån studiens frågeställningar.

### 7.1 Det klientnära arbetet

Resultatet som avhandlas i tidigare kapitel belyser skillnader under covid-19 jämfört med innan. Den största skillnaden som beskrivs av respondenterna är att de primära kommunikationsverktygen med klienterna numera är mail samt telefonsamtal. Avsaknaden av fysiska möten beskrivs som en nackdel för relationen mellan socialsekreterare och klient.

Det fanns situationer där respondenterna upplevde att samtal på distans kunde vara positivt genom att man inte hade ett besöksrum bokat, då gjorde det ingenting om samtalet drog över på tiden och man behövde inte avbryta klienten för att rummet behövdes av någon annan. Socialsekreterarna upplevde att de under pandemin i större utsträckning enbart var en representant för en myndighet istället för att vara klientens handläggare. Taylor (2017) påpekar vikten av att få en utbildning om digitala verktyg samt digital professionalism. Socialsekreterarna berättade att de hade fått utbildning i användandet av digitala verktyg såsom det interna digitala kommunikationsprogrammet Teams men inget om de konsekvenser digitala verktyg kan medföra för klienterna eller relationsskapande. Taylor (2017) menar att digitalisering utan att de professionella utvecklar en digital professionalism kan leda till ett avhumaniserande sätt som gör att man glömmer det mänskliga. Sättet att kommunicera med klienterna har förändrats enligt respondenterna, där klienterna inte längre kan vara lika delaktiga i beslutsfattande. Socialsekreterarna upplevde att kontakten med klienten hade blivit mer som en beställning istället för att ha ett mellanmänskligt möte och en diskussion om insatser och beslut som kommer att ske. Adshead (2007) förklarar att det är viktigt för klienterna att ha en socialarbetare som arbetade respektfullt, såg till klienternas behov och hjälpte dem behålla sin självbestämmanderätt. Enligt respondenterna har interaktionen mellan socialarbetare och klient blivit mer rakt på sak och som en beställning. Detta är snarare motsatsen till det som Adshead hävdar är viktigt för klienterna. Genom detta resultat så kan man avläsa att den risken som Taylor (2017) nämnde var högst påtaglig, ett dehumaniserande förhållningssätt gentemot klienterna kan vara en konsekvens av covid-19 pandemin.

## **7.2 Lättare och svårare arbetsuppgifter på distans**

Pandemin har som tidigare nämnts lett till stora skillnader i socialsekreterarens arbetssätt jämfört med innan. Socialsekreterarna i vår studie beskrev svårigheter med att upprätthålla sin professionella roll vid hemarbete men också att ta av sig den rollen den när arbetsdagen var slut. Vidare beskrev några av de professionella ett undvikande beteende gentemot klienter vid konfliktfyllda situationer under arbete hemifrån. En av de professionella beskrev att hen upplevde att arbetsuppgifter generellt inte blev lika välgjorda. Uppföljningen av klienterna och deras situation blev svårare och de professionella fick förlita sig på samarbetspartners för att inhämta information. Broadhurst & Mason (2014) uppger att fysiska möten är av stor vikt för att inhämta intryck och att ett digitalt möte aldrig kan ersätta ett fysiskt möte. Fysiska

möten uppfyller flera syften genom att socialsekreteraren kan inhämta information samt bygga tillit till klienten som annars inte går. Mycket av arbetet gällande tillit och inhämtning av information bygger på kroppsspråk och ögonkontakt (ibid). Genom att socialsekreterare inte längre har tillgång till dessa verktyg för att inhämta information får de förlita sig på det klienterna uppger per telefon. Respondenterna uppger att detta har resulterat att bedömningar kring klientens förmåga och välmående har blivit svårare eftersom de inte kan se klienterna. Socialsekreterarna beskrev att de inte kräver lika hög motprestation av klienterna för att de ska få det ekonomiska biståndet som en konsekvens av detta.

Samtal över telefon med tolk upplevdes som svårt och rörigt vilket ledde till att de professionella undvek samtal med tolk. Detta ledde till att ett annat tema som upptäcktes under intervjuerna var att vissa klientgrupper blev bortprioriterad under pandemin. Under intervjuerna framgick det att vissa respondenter funnit lösningar till detta genom att barn fick delta i samtalet och agera tolk under samtal med socialsekreterarna, istället för samtal med tolk. Mihai, Rentea, Gaba, Lazăr & Munch (2016) påpekar vikten av att alla klienter ska ha möjlighet till samma deltagande innan man implementerar digitalisering i det sociala arbetet. Genom den drastiska och oförutsägbara situationen med covid-19 pandemin har socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd inte haft den möjligheten då förändringar fick implementeras direkt. Konsekvenserna av detta är påtagliga för socialsekreterarna som uppger att de försöker lösa situationerna mestadels av tiden men att det inte alltid går.

De arbetsuppgifter som upplevdes som lättare på distans enligt respondenterna var att göra utredningar hemma. Vidare nämnde ett par av respondenterna att telefonsamtal istället för fysiska möten kunde generera i att socialsekreteraren hade mer tid över till klienten. Genom att man inte bokade ett fysiskt möte bokade socialsekreterarna inget rum för besöket vilket annars ofta medför att tid går åt till förberedelser och planering, bristen på detta möjliggjorde tid till annat som exempelvis att förlänga samtalet vid behov istället för att behöva lämna rummet när tiden hade gått ut. Det är tydligt att respondenterna anpassat arbetsuppgifterna under covid-19 pandemin. Detta är även någon som belyses av Gibson (2020) som menar att det är socialarbetare som måste göra anpassningar för att försöka inkludera alla klienter, även under rådande pandemi.

### 7.3 Handlingsutrymme efter covid-19 restriktionerna

Av resultaten i analysen kan man avläsa en blandad uppfattning kring det handlingsutrymme socialsekreterarna anser sig besitta och huruvida det har förändrats på något sätt i och med covid-19 pandemin. I vår studie går ett samband att urskilja kring upplevt handlingsutrymme och de som fortfarande bedriver fysiska besök och dem som endast har digital kontakt med sina klienter. De respondenter som gjort bedömningen att fortsätta träffa vissa klienter fysiskt upplevde deras handlingsutrymme som oförändrat och lika stort som innan pandemin medan de respondenter som inte träffar klienter fysiskt menade att deras handlingsutrymme var mer begränsat nu under pandemin. Då vår studie endast omfattar 5 respondenter går inga slutsatser att dras av detta resultat men det hade varit intressant att undersöka om detta samband kring handlingsutrymme och fysiska besök går att urskilja hos fler socialsekreterare.

Vidare diskuterade alla respondenter kring det faktum att hembesök inte är möjligt i dagsläget samt hur detta påverkat respondentens handlingsutrymme. Ett par respondenter upplevde att handlingsutrymmet till att fatta beviljande beslut kring hemutrustning/möbler hade ökat då det under pandemin räcker med att klienten lämnar in de underlag som behövs för att bli beviljad hemutrustning, något som tidigare dessutom hade krävt ett hembesök. Ett par respondenter tog upp att man använt sitt handlingsutrymme till att skapa nya sätt att göra biståndsbedömningar i form av videosamtal istället för hembesök. Detta var en alternativ lösning som nyligen börjat användas i enstaka fall men som ofta inte var möjlig på grund av klientens egen teknologiska kunskap samt brist på tillgång till fungerande teknik. Detta resultat stämmer överens med resultatet i studien genomförd av Mishna, Milne, Bogo, Pereira & Luana (2020). Då omställningen kring borttagandet av fysiska möten skedde väldigt snabbt var socialsekreterarna inte förberedda. Nya verktyg för att bedriva arbetet på bästa sätt fanns inte tillgängliga. I studien av Mishna et al. (2020) nämnde majoriteten av socialarbetarna som intervjuades vikten av tillgång till internet och digitala medel som avgörande för hur väl den nya implementeringen fungerade. Detta stämmer överens med våra fynd då majoriteten av våra respondenter uttryckte samma problematik.

Något vi fann som väldigt intressant och viktigt att ta med i studien var att en respondent diskuterade kring hens handlingsutrymme kring att kunna upptäcka och hjälpa våldsutsatta. Hen upplevde att handlingsutrymmet var mycket begränsat då hen inte längre kunde fråga klienten om eventuellt våld. Detta då det inte går att säkerställa att klienten inte är tillsammans med en våldsutövare i telefonsamtalet. Studien av Mishna et al. (2020) visade att

sekretess och integritet har försämrats sedan pandemin kom. Många av respondenterna i den studien beskrev svårigheter kring att kontakta klienter på grund av klientens brist på möjlighet till avskildhet, särskilt hos klienter som utsätts för våld hemma. I de fallen kan det vara svårt att stötta klienten på samma sätt som om klienten kunde komma in till kontoret och prata med socialarbetaren (ibid). Detta stämmer överens med det som respondenten i vår studie beskrev. Detta finner vi väldigt problematiskt då våld i nära relationer ökat under pandemin samtidigt som socialsekreterare blivit tillsagda att inte fråga kring våld. När inte heller några fysiska möten sker blir chansen att upptäcka att klienten kan vara utsatt för våld minimal. Nya verktyg för att kunna upptäcka att klienten är utsatt behöver skapas.

## **7.4 Framtida forskning**

Vår studie har vissa begränsningar. En studie med samma syfte men kombinerat med intervjuer med klienter på ekonomiskt bistånd för att få en bild av situationen under covid-19 från även klientens perspektiv hade gett studien en större bredd. Vidare går en kvantitativ studie att bedriva kring ämnet vi har undersökt vilket hade genererat ett mer generaliserbart resultat. Att genomföra samma studie som vi har gjort fast efter covid-19 pandemin hade varit intressant för att undersöka om socialsekreterarnas uppfattning angående klientarbete samt distansarbete har förändrats. Olaison, Torres och Forsell (2018) hävdar att handlingsutrymmet ökar ju längre tid socialarbetaren har arbetat inom en profession. Det hade varit intressant att undersöka om detta går att applicera under rådande pandemi och om handlingsutrymmet då upplevs som större av de mer erfarna socialsekreterarna jämfört med de mindre erfarna. Det är en unik situation vi befinner oss i som drabbar många delar av samhället och dess invånare. Ekonomiskt bistånd är det yttersta skyddsnätet i samhället som även detta blivit drabbat av covid-19 pandemin och behövt förändras. Vad för konsekvenser som dessa förändringar kommer ge är omöjligt att veta i dagsläget och behöver undersökas efter pandemin.



# Referenslista:

Beresford, Peter, Suzy Croft, Lesley Adshead (2008) 'We Don't See Her as a Social Worker': A Service User Case Study of the Importance of the Social Worker's Relationship and Humanity. *The British Journal of Social Work*, Volume 38, Issue 7. ss. 1388-1407. doi:

10.1093/bjsw/bcm043 Broadhurst, Karen, Claire Mason (2014) Social Work beyond the VDU: Foregrounding Co-Presence in Situated Practice—Why Face-to-Face Practice Matters, *The British Journal of Social Work*, Volume 44, Issue 3, ss. 578-595 doi:10.1093/bjsw/bcs124

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber: Stockholm

Carlsson, Bengt (2005) *Hjälpprocesser i socialt arbete*. Studentlitteratur: Lund

Clapp, Jennifer, Alessandra Calvo-Friedman, Susan Cameron, Natalie Kramer, Samantha Lily Kumar, Emily Foote, Jenna Lupi, Opeyemi Osuntuyi, and Dave A. Chokshi (2020) The COVID-19 Shadow Pandemic: Meeting Social Needs For A City In Lockdown .*HEALTH AFFAIRS* 39, NO. 9 ss.1592–1596 doi:10.1377 Collins, Randall (2004) *Interaction ritual chains*. Princeton: Princeton University Press

Folkhälsomyndigheten (2020a) *Spridningen av Covid-19 är en pandemi*  
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2020/mars/spridningen-av-covid-19-ar-en-pandemi/> [2021-03-02]

Folkhälsomyndigheten (2020b) *Covid-19-pandemins tänkbara konsekvenser på folkhälsan*  
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/publicerat-material/publikationsarkiv/c/covid-19-pandemins-tankbara-konsekvenser-pa-folkhalsan/?pub=7663> [2021-03-03]

Gibson Alison, Shoshana H. Bardach & Natalie D. Pope (2020) COVID-19 and the Digital Divide: Will Social Workers Help Bridge the Gap? *Journal of Gerontological Social Work*, 63:6-7, ss. 671-673, doi: 10.1080/01634372.2020.1772438 Giddens, Anthony & Philip W. Sutton (2017) *Sociologi*. Studentlitteratur. Lund.

Goffman, Ervin (1998) *Jaget och maskerna*. Bokförlaget Prisma. Stockholm

Jacobsen, Dag Ingvar (2012) *Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Studentlitteratur AB: Lund

SFS (2021:4). Lag om särskilda begräsningar för att förhindra spridning av sjukdomen covid-19. Stockholm: Socialdepartementet

Larsson, Grant (2008) Anti-oppressive practise in mental health. *Journal of progressive human services* Volume 19 - Issue 1, ss. 39-44, doi: 10.1080/10428230802070223

Lindberg, Jens & Stefan Sjöström (2019) Påstridigt fältarbete- om rekrytering av svårtillgängliga forskningspersoner. I: Kalman, Hildur & Veronica Lövgren (red.) *Etiska dilemman. Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Gleerups. Malmö.

Lipsky, M. (1980) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel -Sage foundation.

Mattsson, Pontus (2020-12-30) *Prognos efter coronapandemin: Ökad arbetslöshet under 2021*, <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/prognos-okad-arbetsloshet-nasta-ar> [2021-03-04]

Mihai Anca , Georgiana-Cristina Rentea, Daniela Gaba, Florin Lazăr & Shari Munch (2016) Connectivity and discontinuity in social work practice: Challenges and opportunities of the implementation of an e-social work system in Romania.*Journal of comparative research in anthropology and sociology*. Vol. 7,ss. 21-33. <https://www-proquest-com.ezproxy.ub.gu.se/socialsciences/docview/1884370698/fulltext/7BC615888A5243C8PQ/1?accountid=11162>Mishna, Faye , Marion Bogo, Jennifer Root, Jami-Leigh Sawyer & Mona Khoury-Kassabri (2012) It just crept in": The Digital Age and Implications for Social Work Practice Vol. 40, Iss. 3, ss.277-286, doi:10.1007/s10615-012-0383-4. *Springer Science and Business Media*.

Mishna, Faye; Milne, Elizabeth; Bogo, Marion; Pereira, Luana (2020) Responding to covid-19: New trends in social workers' use of information and communication technology, *Clinical Social Work Journal* Vol. 40, Iss. 3 doi:10.1007/s10615-020-00780-x National association of social workers, association of social work boards, council on social work education, clinical social work association (2017) NASW, ASWB, CSWE , & CSWA *Standards for Technology in Social Work Practice*. Washington D.C. [https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards\\_FINAL\\_POSTING.pdf](https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf)Nationalencyklopedin (2021) *Klient*. Malmö. [https://www-ne-se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/klient-\(2\)](https://www-ne-se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/klient-(2)) [2021-03-05]

Olaison, Anna, Sandra Torres & Emilia Forssell (2018) Professional discretion and length of work experience: what findings from focus groups with care managers in elder care suggest. *Journal of Social Work Practice* Vol. 32, Iss. 2,ss. 153-167, doi:10.1080/02650533.2018.1438995



Ponnert, Lina & Kerstin Svensson (2015) Standardisation—the end of professional discretion? *European Journal of Social Work*, Vol. 19, ss. 586-599,;doi: 10.1080/13691457.2015.1074551

Regeringskansliet (2020) *Strategi med anledning av det nya coronaviruset*  
<https://www.regeringen.se/regeringens-politik/regeringens-arbete-med-coronapandemin/strategi-med-anledning-av-det-nya-coronaviruset/>. [2021-04-15]

Skaerbeaek, Eva (2012) Ansvar, anonymitet och kunskapsanspråkI: Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.) *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö. Gleerups

Socialstyrelsen (2014) “*Manual för FREDÅ. Standardiserade bedömningsmetoder för socialtjänstens arbete mot våld i nära relationer*”. Stockholm: Socialstyrelsen  
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2014-6-15.pdf>

Socialstyrelsen (2013) *Ekonomiskt bistånd Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen  
Socialstyrelsen (2019a) *Ekonomiskt bistånd – för privatpersoner*. <https://www.socialstyrelsen.se/stod-i-arbetet/ekonomiskt-bistand/ekonomiskt-bistand-for-privatpersoner/>. [2021-04-08]

Socialstyrelsen (2019b) *MI (Motiverande samtal)* . <https://www.socialstyrelsen.se/utveckla-verksamhet/evidensbaserad-praktik/metodguiden/mi-motiverande-samtal/>. [2021-04-27]

Socialstyrelsen (2020a) *Utvecklingen av ekonomiskt bistånd i spåren av covid-19 – faktablad 2*. Stockholm: Socialstyrelsen <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2020-11-7001.pdf>

Socialstyrelsen (2020b) *Digitalisering ger ökad effektivitet och kvalitet i kommunerna*.  
<https://www.socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/pressrum/press/digitalisering-ger-okad-effektivitet-och-kvalitet-i-kommunerna/>. [2021-04-26].

SFS (2001: 453) Socialtjänstlag. Stockholm: Socialdepartementet.

Svensson, Kerstin, Eva Johnsson & Leini Laanemets (2008) *Handlingsutrymme - utmaningar i socialt arbete*. Natur och Kultur: Stockholm

Sveriges kommuner och regioner (2020) *Stödmaterial för kommunerna*. Stockholm: Sveriges kommuner och regioner.

[https://skr.se/download/18.473ad10517255cab6f8e0e14/1591260538943/Stodmaterial-socialtjanst\\_Fysiska-moten-under-coronapandemin\\_%20SKR-2020-06-03.pdf](https://skr.se/download/18.473ad10517255cab6f8e0e14/1591260538943/Stodmaterial-socialtjanst_Fysiska-moten-under-coronapandemin_%20SKR-2020-06-03.pdf)

Taylor, Amanda M L (2017) Social work and digitalisation: bridging the knowledge gaps. *Social work education*. Vol. 36, Iss. 8, ss.869-879, doi:10.1080/02615479.2017.1361924  
Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* Stockholm: Vetenskapsrådet.

World Health Organization (2020) *Coronavirus disease (COVID-19)*  
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>. [2021-03-05].

# Bilaga 1

## Informationsbrev



## INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Hej!

Vi (Drilona Shaqiri & Fredrika Svensson) skall i vår C-uppsats inom ramen för kursen “Vetenskapligt arbete” på Göteborgs Universitet undersöka hur handläggare inom ekonomiskt bistånd ser att utredning, motivationsarbete samt relationsskapande (arbetssätt) med klienterna påverkas av de riktlinjer och restriktioner till följd av covid 19 - pandemin . Vi är även intresserade av att höra hur implementeringen av riktlinjerna ser ut för organisationen.

Vi vill utföra personliga intervjuer med 6 personer som jobbar inom ekonomiskt bistånd på olika enheter, det är frivilligt att delta. Intervjuerna kommer ta ungefär 30 minuter- 1 timme, tiden kan anpassas utefter ert behov. Intervjuerna kommer spelas in för transkriberingssyfte men inte sparas efter att uppsatsen är färdigskriven. Vi kommer även i uppsatsen anonymisera det material vi använder. Det går bra att när som helst under processen dra tillbaka sitt samtycke att dela.

Vårt resultat i form av en C- uppsats kommer användas av Göteborgs Universitet för bedömning av vårt deltagande i ovan nämnda kurs och är även tillgänglig för er om ni vill ta del av den innan, under och efter uppsatsen publikation.

Vi är medvetna om att ni har mycket att göra, speciellt med tanke på rådande pandemi, och försöker därmed vara så flexibla som möjligt gällande tider och dagar som passar er. Under rådande omständigheter kommer intervjuerna genomföras digitalt via zoom eller teams.

Om ni vill delta eller har några frågor är ni hjärtligt välkommen att kontakta oss via mail:

[Gusshaqdr@student.gu.se](mailto:Gusshaqdr@student.gu.se)

[Gusfredrsv@student.gu.se](mailto:Gusfredrsv@student.gu.se)

Med vänlig hälsning,  
Drilona Shaqiri och Fredrika Svensson

# Bilaga 2

## **Intervjuguide**

### **Inledande relationsskapande frågor:**

Går det bra för dig om vi spelar in?

Hur länge har du arbetat som socionom?

Hur länge har du arbetat inom ekonomiskt bistånd?

Kan du redogöra lite kort om dina arbetsuppgifter?

**Hur upplever socialsekreteraren att restriktionerna till följd av covid-19 har påverkat det klientnära arbetet?**

- Kan du berätta lite om hur arbetet har påverkats sedan corona?
- Hur har restriktionerna påverkat arbetet med klienterna?
- Går det att skapa relationer med klienterna på samma sätt som innan? Märker du några fördelar eller nackdelar med de nya restriktionerna gällande relationsskapande?
- Hur gör du för att skapa "motivation" och "allians" via mail eller telefonsamtal? Har du några knep?
- Upplever du att det kan vara enklare för vissa klienter att prata via telefon istället för fysiska möten? (eventuellt fråga: vissa klienter upplever du att det är enklare för?) (mer avslappnat kanske?) (t.ex för personer med psykisk ohälsa, lättare att ta möte via mail/telefon?)
- Kan du beskriva vilka negativa respektive positiva aspekter du anser att det finns med att främst använda digitala kommunikationsverktyg?
- Upplever du att maktbalansen har förändrats (mer eller mindre) nu när allt sker digitalt? Upplever du att du som handläggare besitter mer eller mindre makt?
  - begär ni fortfarande underlag av klienter trots pandemin?
  - om ja: Går det bra att allt mailas in?
  - Om klienten inte kan maila: Hur ställer du dig till sådana ställningstaganden där den kontrollerande funktionen fortfarande behöver finnas samtidigt som klienterna kan riskera att bli smittade för att ge er underlag?
  - Hur genomför du planering med klientgrupper som befinner sig i riskgrupp? Får de också aktivitet? Måste de gå på aktiviteterna om de är rädda för corona?
- Upplever du att motivationsarbetet med klienterna har förändrats jämfört med innan corona? På vilket sätt? Fördelar och nackdelar med restriktionerna gällande att utföra motivationsarbetet på distans?

- Märker du skillnad i relationsskapandet och motivationsarbetet genom digitala verktyg beroende på klienter? (Lättare med vissa t.ex yngre/äldre?)

**Vilka uppgifter upplevs särskild svåra alternativt lättare att utföra på distans/via telefon?(Vad tycker du som handläggare, personliga åsikter)**

- arbetsuppgifterna som ändrats sedan corona, vilka av de uppgifterna upplever du är svårare att genomföra nu? Om det finns några.
- Vilka arbetsuppgifter upplever du är enkla (fungerar bra) att genomföra digitalt/på distans?
- Finns det några arbetsuppgifter som du upplever är extra svåra att genomföra digitalt?
- Finns det någon arbetsuppgift/situation där du fortfarande träffar klienten fysiskt? Vilka isåfall och varför?
- Upplever du att alla klienter har samma möjlighet till deltagande digitalt? Om ja motivera, om nej motivera.
- Upplever du att gränssättning gentemot klienterna är lättare eller svårare nu när mer kontakt sker digitalt? Har klienterna tillgång till er hela tiden via mail t.ex?
- Har bedömningen av biståndsansökningar blivit lättare/svårare eller på något sätt förändrats nu under pandemin?
- Upplever du att det enklare kan ske missförstånd när kontakt sker över mail alternativt över telefon?

**Hur ser handläggarna på sitt handlingsutrymme efter implementeringen av Covid-19 restriktionerna? (Möjlighet till ex. hembesök?)**

- Vad har ni fått för instruktioner på er arbetsplats angående restriktionerna efter covid 19? vad tycker du om de instruktionerna ni har fått ? (tydliga/otydliga)

- Hur stort anser du att ditt handlingsutrymme är i relation till de restriktioner som råder? Utveckla gärna hur du tänker
- Hur upplever du stödet från arbetsplatsen angående covid-19 och restriktionerna? Har du exempelvis fått utbildning om digitala verktyg eller någon information om hur digitala verktyg kan påverka arbetet med klienten?
- Har du fått stöd i omställningen som har behövt ske på grund av corona?
- Hur upplever du ditt handlingsutrymme nu jämfört med innan implementeringen av covid-19 restriktionerna?
  - Upplever du att du hade stort handlingsutrymme innan covid-19 restriktionerna? på vilket sätt?
  - Upplever du att du har lika stort handlingsutrymme nu när du träffar klienter digitalt/via telefon? På vilket sätt?
- Är det något du känner hade kunnat bli bättre? Exempelvis som tydligare instruktioner om restriktionerna om corona?
- Upplever du att ditt handlingsutrymme påverkas av hemarbete? Om ja på vilket sätt? (Tänker om klienten behöver akut hjälp på något sätt?)
- Upplever du att ditt arbete påverkas av att andra myndigheter följer restriktionerna och inte har fysiska besök?

## Bilaga 3



**INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE**

### **Samtyckesblankett:**

Jag samtycker till att medverka i studien om mitt arbete på ekonomiskt bistånd och hur det påverkats utav Covid-19 pandemin. Studien genomförs av studenterna Drilona Shaqiri och



Fredrika Svensson. Jag har fått information om studiens syfte och har blivit informerat om att mitt deltagande är frivilligt. Jag har även fått information om att jag när som helst kan avbryta mitt deltagande i studien, även efter intervjun är genomförd, senast 26 mars 2021.

Jag samtycker till att intervjun spelas in och att den kommer att användas i uppsatsskrivandet. Jag är informerad om att jag tillförsäkras största möjliga anonymitet och att varken mitt namn eller min arbetsplats kommer att avslöjas i uppsatsen. Jag har fått information att uppgifterna jag ger kommer att behandlas och bevaras på ett sätt som gör att obehöriga inte kan ta del av dessa. Den information som ges kommer endast att användas till denna kandidatuppsats och jag är medveten om att uppsatsen kommer publiceras offentligt efter godkännande av Göteborgs universitet.

Om ni önskar mer information om studien så går det bra att kontakta vår handledare [anna.gidlof@gu.se](mailto:anna.gidlof@gu.se) men även oss på [gusshaqdr@student.gu.se](mailto:gusshaqdr@student.gu.se) samt [gusfredrsv@student.gu.se](mailto:gusfredrsv@student.gu.se)

**Datum:**

**Namn på respondent:**

**Underskrift av respondent:**